



Universidad Juárez Autónoma de Tabasco

División Académica De Ciencias

Económico-Administrativas



**DACEA**  
División Académica  
de Ciencias Económico  
Administrativas

Asignatura:

Mercadotecnia de servicios

**“Reporte inicial de pruebas- Empresa: L'K Fe”**

Presenta:

Melissa Mendoza Juárez

María del Carmen Segovia Zapata

Brenda Jazmín Vidal Estrada

Josselyn Akemy Sánchez Vázquez

Docente:

Minerva Camacho Javier

Carrera:

Licenciatura en Mercadotecnia

Villahermosa, Tabasco, México.

Octubre, 2025

# Reporte inicial de pruebas (v1)

## 1. Objetivo del reporte

Explicar los resultados preliminares de las pruebas realizadas con el **Producto Mínimo Viable** (MVP), validando hipótesis clave sobre la experiencia del cliente y la propuesta de valor del servicio.

## 2. Resumen del MVP probado (Ejemplo)

**Microempresa:** Cafetería L'K Fe

**MVP:** Servicio de pedidos anticipados con atención vía WhatsApp.

**Hipótesis a validar:**

1. Un sistema de pedidos anticipados ayuda a reducir el tiempo de espera.
2. El tiempo de espera mejora la satisfacción del cliente.
3. El canal de WhatsApp agiliza la atención, aumenta la satisfacción y reduce el tiempo de espera.

## 3. Metodología de prueba

a. **Duración:** 1 semana

b. **Muestra:** 6 clientes

c. **Métodos:**

- Encuesta de Feedback del servicio.
- Observación directa en la entrega.
- Registro de tiempos de atención en WhatsApp.

## 4. Resultados iniciales

| <u>Hipótesis</u>   | <u>Evidencia recolectada</u>  | <u>Resultado preliminar</u> |
|--|---|-----------------------------|
| <b>Reducción del tiempo de espera</b>                            | 4 de 6 clientes mencionaron que su pedido estuvo listo al llegar; 2 parcialmente (66%) dijeron que estaba listo parcialmente. | Hipótesis validada          |
| <b>Tiempo de espera mejora la satisfacción</b>                   | 5 de 6 personas están muy satisfechos con el servicio.  | Hipótesis validada (83%)    |
| <b>WhatsApp agiliza la atención y reduce el tiempo de espera</b> | Tiempo promedio de respuesta: 2 min; 6 de 6 clientes mencionan que el proceso de orden es fácil; satisfacción: 100%           | Hipótesis validada          |

## 5. Hallazgos clave

- El sistema de pedidos ayuda a reducir el tiempo de espera de los clientes, sin embargo, el tiempo de preparación sigue siendo el mismo.
- El tiempo de espera mínimo genera opinión positiva, pero a algunos clientes no les molesta la espera.
- WhatsApp es un canal eficiente, pero requiere mensajes más personalizados y mayor atención para fidelizar.

## 6. Ajustes sugeridos para la siguiente iteración

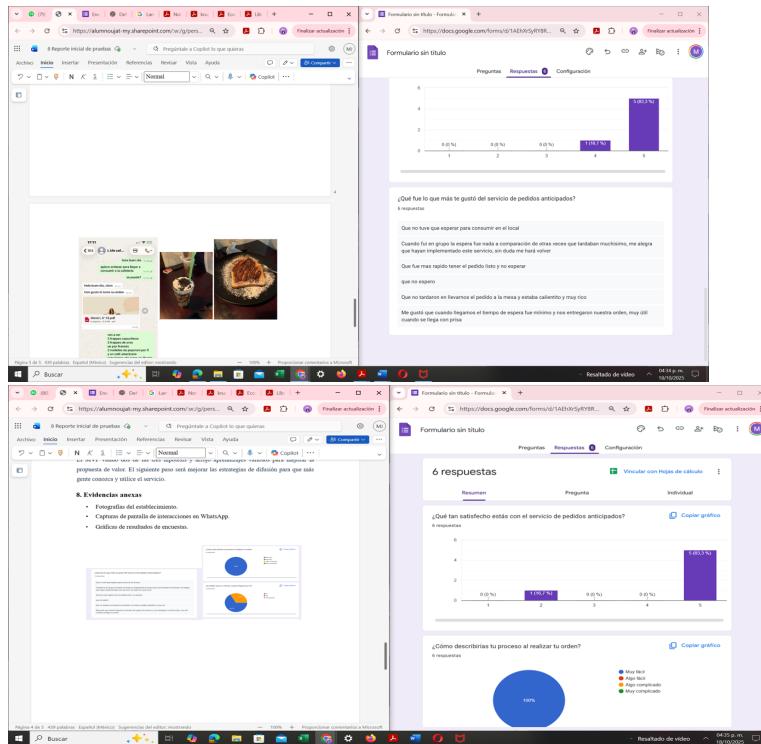
- Dar más difusión a la implementación del nuevo servicio (cartel dentro del establecimiento y publicidad en redes)
- Ofrecer promociones exclusivas para pedidos por WhatsApp en la página de Instagram.
- Mantener la publicidad para que los clientes no dejen de pasar tiempo en el establecimiento.
- Experimentar con una muestra más grande

## 7. Conclusión

El MVP validó dos de las tres hipótesis y arrojó aprendizajes valiosos para mejorar la propuesta de valor. El siguiente paso será mejorar las estrategias de difusión para que más gente conozca y utilice el servicio.

## 8. Evidencias anexas

- Fotografías del establecimiento.
  - Capturas de pantalla de interacciones en WhatsApp.
  - Gráficas de resultados de encuestas.



17:11

103 L kfe caf...

hola buen día 11:10

quiero ordenar para llegar a consumir a la cafetería 11:11

se puede? 11:11

Hola buen día, claro 11:11

Con gusto le tomo su orden 11:11

  
Menú L K' Fé.pdf  
6 páginas • 6.8 MB • pdf 11:12

van a ser  
2 frappes capuchinos  
2 frappes de oreo  
un pan francés  
2 molletes de pepperoni por fi  
y un café americano  
estariamos ahí como en 20 min 11:12

Claro 11:12

graciasssss 11:13

+ 

8 Reporte inicial a pruebas | Pregúntale a Copilot lo que quieras

Formulario sin título

¿Cómo describirías tu proceso al realizar tu orden?

6 respuestas

● Muy fácil 100%

● Algo fácil

● Algo complicado

● Muy complicado

¿El pedido estuvo a tiempo cuando llegaste por él?

6 respuestas

● Sí 66.7%

● No 33.3%

● Pocoaliente

¿La calidad del producto fué igual a la de un pedido hecho en persona?

6 respuestas

● Copiar gráfico

● Copiar gráfico

● Copiar gráfico

Página 3 de 3 | 498 palabras | Español (Méjico) | Sugerencias del editor mostrando | 100% | Proporcionar comentarios a Microsoft

Buscar 32°C Mayor: soleado 08:13 a.m. 18/10/2023

