

ACTA DE REUNIÓN

No.: 9

Fecha: 22 de Septiembre del 2025

Objetivo general:

Analizar la situación actual de la cafetería con base en las 7Ps del marketing mix de servicios e identificar las principales áreas de oportunidad.

Listado de puntos a tratar.

- Revisión de diagnóstico general del servicio.
- Identificación de debilidades en producto, precio y plaza.
- Propuestas iniciales de mejora en el menú, precios y distribución física.

Cuadro de actividades por integrante bajo tiempos:

Actividad	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de término
Analizar y rediseñar propuesta de menú (producto)	Daniel Ciram Luna Cruz	22/09/25	22/09/25
Definir estrategias de precios y promociones	Karen Guadalupe Gómez Gómez	22/09/25	22/09/25
Proponer mejoras en la distribución física y servicio a domicilio	Christian Alexander López Vázquez	22/09/25	22/09/25
Elaborar síntesis de avances en 7Ps	Isabela Gómez Dominguez	22/09/25	22/09/25

Logros alcanzados:

- Se identificaron principales áreas a mejorar: menú limitado, saturación visual, falta de estrategias de fidelización y empaques poco funcionales.
- Se establecieron estrategias preliminares para producto, precio y plaza.

Tareas pendientes:

- Profundizar en estrategias de promoción, personas, procesos y evidencia física.
- Diseñar material visual y plan de capacitación.

Fecha próxima reunión: 24 de Septiembre del 2025

NOMBRE Y FIRMA DE CADA INTEGRANTE DEL EQUIPO

Daniel Ciram Luna Cruz



Isabela Gómez Domínguez



Christian Alexander López Vázquez



Karen Guadalupe Gómez Gómez



ACTA DE REUNIÓN

No.: 10

Fecha: 24 de Septiembre del 2025

Objetivo general:

Concluir el desarrollo de estrategias para las 7Ps, validando la coherencia entre cada variable del servicio y el posicionamiento deseado.

Listado de puntos a tratar.

- Seguimiento de avances de la reunión anterior.
- Desarrollo de estrategias en promoción, personas, procesos y evidencia física.
- Consolidación final de la matriz 7Ps y revisión de coherencia entre elementos.

Cuadro de actividades por integrante bajo tiempos:

Actividad	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de término
Desarrollar plan de capacitación del persona	Daniel Ciram Luna Cruz	24/09/25	24/09/25
Diseñar propuesta de contenido para redes sociales (promoción)	Karen Guadalupe Gómez Gómez	24/09/25	24/09/25
Estandarizar procesos de atención y pedidos digitales	Christian Alexander López Vázquez	24/09/25	24/09/25
Redactar conclusiones finales y compilar matriz 7Ps completa	Isabela Gómez Dominguez	24/09/25	24/09/25

Logros alcanzados:

- Se completó el desarrollo integral de las 7Ps.
- Se estableció una propuesta sólida para fortalecer la imagen de marca, la experiencia del cliente y la consistencia del servicio.

Tareas pendientes:

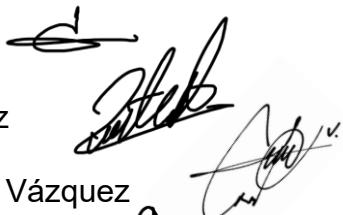
Adjuntarlo todo al documento para entregarlo

Fecha próxima reunión: 29 de Septiembre del 2025

Formato diseñado para fines académicos por la Dra. Minerva Camacho Javier y actualizado en el 2020

Nombre y firma de cada integrante del equipo

Daniel Ciram Luna Cruz



Isabela Gómez Domínguez



Christian Alexander López Vázquez



Karen Guadalupe Gómez Gómez



ACTA DE REUNIÓN

No.: 11

Fecha: 29 de Septiembre del 2025

Objetivo general:

Analizar el recorrido del cliente dentro de su estancia en la cafetería *Xalpita Café Boutique*, identificando las acciones clave, evidencias físicas y puntos de contacto del servicio.

Listado de puntos a tratar.

- Revisión del recorrido del cliente: desde el descubrimiento del servicio hasta su salida.
- Identificación de capas del blueprint: Acciones del cliente, frontstage, backstage y procesos de soporte.
- Análisis de las etapas de descubrimiento y llegada al local.
- Detección de oportunidades iniciales: falta de retroalimentación postcompra y áreas de comunicación interna.

Cuadro de actividades por integrante bajo tiempos:

Actividad	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de término
Describir acciones del cliente en las etapas de descubrimiento y llegada al local	Daniel Ciram Luna Cruz	29/09/25	29/09/25
Documentar evidencias físicas y puntos de interacción en redes sociales	Karen Guadalupe Gómez Gómez	29/09/25	29/09/25
Redactar procesos frontstage y backstage relacionados con la atención inicial	Christian Alexander López Vázquez	29/09/25	29/09/25
Integrar observaciones	Isabela Gómez Dominguez	29/09/25	29/09/25

finales y redactar conclusiones			
---------------------------------	--	--	--

Logros alcanzados:

- Se completaron las capas de descubrimiento y llegada al local.
- Se documentaron las acciones del cliente y evidencias físicas (perfil de Instagram, fachada visible y decoración acogedora).
- Se estableció la línea de interacción digital y presencial.

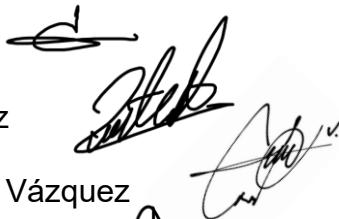
Tareas pendientes:

- Profundizar en las etapas de pedido, consumo y salida.
- Identificar fallos y cuellos de botella en el proceso de servicio.
- Evaluar la coordinación entre cocina y personal de piso.

Fecha próxima reunión: 01 de Octubre del 2025

Nombre y firma de cada integrante del equipo

Daniel Ciram Luna Cruz



Isabela Gómez Domínguez



Christian Alexander López Vázquez



Karen Guadalupe Gómez Gómez



ACTA DE REUNIÓN

No.: 12

Fecha: 01 de Octubre del 2025

Objetivo general:

Concluir el diseño del blueprint identificando puntos críticos, fallas y oportunidades de mejora en la atención al cliente, servicio interno y procesos de soporte.

Listado de puntos a tratar.

- Revisión de las etapas finales: pedido, consumo, pago y salida.
- Análisis de fallas detectadas: ausencia de retroalimentación del cliente y comunicación limitada entre personal y cocina.
- Definición de oportunidades de mejora: encuestas en línea, reforzar capacitación en atención al cliente y control de caja.
- Vinculación del blueprint con indicadores de servicio (KPIs).

Cuadro de actividades por integrante bajo tiempos:

Actividad	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de término
Proponer acciones de mejora en la coordinación entre cocina y meseros	Daniel Ciram Luna Cruz	01/10/25	01/10/25
Diseñar propuesta de encuesta digital para obtener retroalimentación del cliente	Karen Guadalupe Gómez Gómez	01/10/25	01/10/25
Elaborar la versión final del Blueprint con las oportunidades de mejora integradas	Christian Alexander López Vázquez	01/10/25	01/10/25
Integrar observaciones	Isabela Gómez Dominguez	01/10/25	01/10/25

finales y redactar conclusiones			
---------------------------------	--	--	--

Logros alcanzados:

- Se completó el blueprint del servicio con todas sus capas y líneas.
- Se detectaron puntos de falla y acciones preventivas para mejorar el flujo del servicio.
- Se propusieron encuestas digitales y mayor capacitación del personal como medidas clave de mejora.

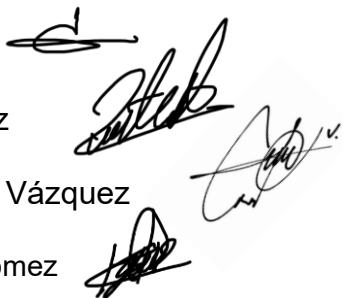
Tareas pendientes:

- Vincular las mejoras a un **plan de recuperación del servicio y KPIs**.

Fecha próxima reunión: 06 de Octubre del 2025

Nombre y firma de cada integrante del equipo

Daniel Ciram Luna Cruz



Isabela Gómez Domínguez



Christian Alexander López Vázquez



Karen Guadalupe Gómez Gómez



ACTA DE REUNIÓN

No.: 13

Fecha: 06 de octubre del 2025

Objetivo general:

Planificar y Distribuir las tareas del plan de pruebas

Listado de puntos a tratar.

Definición de roles, distribución de actividades

Cuadro de actividades por integrante bajo tiempos:

Actividad	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de término
Coordinación	Líder	06-10-25	08-10-25
Investigación Sobre que es un plan de pruebas	Isabela	06-10-25	09-10-25
Creación del documento	Christian	06-10-25	06-10-25
Investigación del plan de pruebas	Todos	06-10-25	06-10-25
Definición de Alcance del MVP, Casos de Uso y Entornos de Prueba	Daniel	06-10-25	06-10-25

Logros alcanzados:

Definición de roles

Distribución de tareas

Estructura del documento

Tareas pendientes:

Revisión de avances individuales y consolidación de la investigación

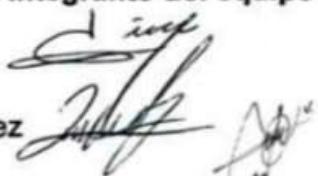
Metodología aplicar

Fecha próxima reunión:

08 de octubre del 2025

Nombre y firma de cada integrante del equipo

Daniel Ciram Luna Cruz



Isabela Gómez Domínguez



Christian Alexander López Vázquez



Karen Guadalupe Gómez Gómez

ACTA DE REUNIÓN

No.: 14

Fecha: 08 de Octubre del 2025

Objetivo general:

Aprobar los borradores del plan de pruebas

Listado de puntos a tratar.

Revisión de las investigaciones

Cuadro de actividades por integrante bajo tiempos:

Actividad	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de término
Coordinación	Líder	08-10-25	08-10-25
Encuesta	Christian	08-10-25	10-10-25
Investigación	Daniel	08-10-25	09-10-25
Organizar Documento	Isabela	08-10-25	11-10-25

Logros alcanzados:

Metodología definida

Estructura del documento

Tareas pendientes:

La ejecución de la metodología

Fecha próxima reunión:

13 de octubre del 2025

Nombre y firma de cada integrante del equipo

Daniel Ciram Luna Cruz



Isabela Gómez Domínguez



Christian Alexander López Vázquez



Karen Guadalupe Gómez Gómez



No.: 15

Fecha: 13 de octubre del 2025

Objetivo general:

Evaluación de los resultados del informe inicial de pruebas

Listado de puntos a tratar.

Análisis del informe de pruebas

Asignación de actividades

Cuadro de actividades por integrante bajo tiempos:

Actividad	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de término
Coordinación	Líder	12-10-25	14-10-25
Resumen ejecutivo	Isabela	12-10-25	15-10-25
Resultados detallados	Daniel	12-10-25	15-10-25
Evidencias anexadas	Christian	12-10-25	15-10-25
Revisión	Karen	12-10-25	15-10-25
Estructura del trabajo	Todos	12-10-25	15-10-25
Investigación	Todos		

Logros alcanzados:

Estructura del documento

Asignación de responsabilidades

Puntos de vista

Tareas pendientes:

Redacción individual

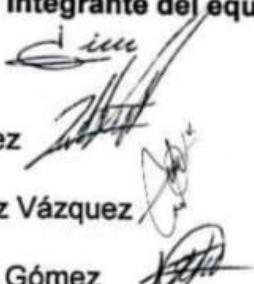
Validación

Fecha próxima reunión:

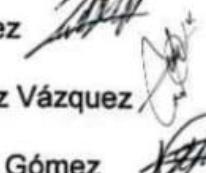
15 de octubre del 2025

Nombre y firma de cada integrante del equipo

Daniel Ciram Luna Cruz



Isabela Gómez Domínguez



Christian Alexander López Vázquez



Karen Guadalupe Gómez Gómez



No.: 16

Fecha: 15 de octubre del 2025

Objetivo general:

Validación del documento del reporte inicial de pruebas

Listado de puntos a tratar.

Aprobación del documento

Revisión

Cuadro de actividades por integrante bajo tiempos:

Actividad	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de término
Coordinación	Líder	12-10-25	14-10-25
Resumen ejecutivo	Isabela	12-10-25	15-10-25
Resultados detallados	Daniel	12-10-25	15-10-25
Evidencias anexadas	Christian	12-10-25	15-10-25
Revisión	Karen	12-10-25	15-10-25
Estructura del trabajo	todos	12-10-25	15-10-25

Logros alcanzados:

Revisión del documento

Asignación de responsabilidades

Puntos de vista

Aprobación del equipo

Tareas pendientes:

Terminación del documento

Fecha próxima reunión:

20 de octubre del 2025

Nombre y firma de cada integrante del equipo

Daniel Ciram Luna Cruz



Isabela Gómez Domínguez



Christian Alexander López Vázquez



Karen Guadalupe Gómez Gómez



ACTA DE REUNIÓN

No.: 17

Fecha: 20 de octubre del 2025

Objetivo general:

Analizar los instrumentos aplicados y organizar la base de datos con los resultados obtenidos de los clientes de *Xalpita Café Boutique*.

Listado de puntos a tratar.

Revisión de las plantillas del cuestionario utilizado.

Clasificación de las preguntas por dimensión del modelo SERVQUAL.

Captura de datos en la base correspondiente.

Revisión de porcentajes y escalas de satisfacción.

Asignación de tareas para la interpretación de los resultados.

Cuadro de actividades por integrante bajo tiempos:

Actividad	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de término
Coordinación general y control de datos	Líder	20-10-25	21-10-25
Sistematización de las respuestas y cálculo de promedios	Daniel	20-10-25	22-10-25
Análisis por dimensión	Karen	20-10-25	23-10-25
Verificación de la base de datos y consistencia de resultados	Isabela	20-10-25	23-10-25

Logros alcanzados:

Coordinación general y control de datos

Sistematización de las respuestas y cálculo de promedios

Tareas pendientes:

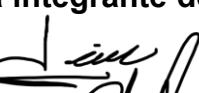
Verificación de la base de datos y consistencia de resultados

Elaborar el informe interpretativo de los resultados.

Fecha próxima reunión:

20 de octubre del 2025

Nombre y firma de cada integrante del equipo

Daniel Ciram Luna Cruz 

Isabela Gómez Domínguez 

Christian Alexander López Vázquez 

Karen Guadalupe Gómez Gómez 

ACTA DE REUNIÓN

No.: _18_

Fecha: 22 de octubre del 2025

Objetivo general:

Analizar los instrumentos aplicados y organizar la base de datos con los resultados obtenidos de los clientes de *Xalpita Café Boutique*.

Listado de puntos a tratar.

Análisis de los resultados consolidados por dimensión.

Interpretación del nivel de satisfacción promedio (3.6/5).

Identificación de áreas de oportunidad en el servicio.

Redacción del informe de resultados y revisión final del documento.

Cuadro de actividades por integrante bajo tiempos:

Actividad	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de término
Elaboración del informe final y conclusiones	Daniel	22-10-25	22-10-25
Análisis estadístico descriptivo y redacción técnica	Karen	22-10-25	23-10-25
Interpretación de hallazgos y redacción de sugerencias	Isabela	22-10-25	24-10-25
Revisión de formato, referencias y coherencia del documento	Christian	22-10-25	24-10-25

Logros alcanzados:

Elaboración del informe final y conclusiones

Tareas pendientes:

Análisis estadístico descriptivo y redacción técnica

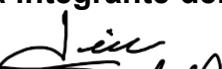
Interpretación de hallazgos y redacción de sugerencias

Entregar el documento final a la docente

Fecha próxima reunión:

27 de octubre del 2025

Nombre y firma de cada integrante del equipo

Daniel Ciram Luna Cruz 

Isabela Gómez Domínguez 

Christian Alexander López Vázquez

Karen Guadalupe Gómez Gómez 

ACTA DE REUNIÓN

Formato diseñado para fines académicos por la Dra. Minerva Camacho Javier y actualizado en el 2020

No.: _19_

Fecha: 27 de octubre del 2025

Objetivo general:

Analizar los problemas detectados en el servicio de *Xalpita Café Boutique* y diseñar el Plan de Mejora

Listado de puntos a tratar.

Asignación de responsabilidades

Revisión de los principales problemas detectados

Definición de indicadores clave de desempeño

Cuadro de actividades por integrante bajo tiempos:

Actividad	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de término
Coordinación general del plan de mejora	Líder	27-10-25	27-10-25
Análisis de los problemas y diagnóstico inicial	Daniel	27-10-25	28-10-25
Propuesta de indicadores KPI y metas de servicio	Isabela y Karen	27-10-25	28-10-25

Logros alcanzados:

Se identificaron tres áreas críticas: proceso de pago, claridad del menú y atención al cliente.

Se definieron las fases del PDCA y los responsables por etapa.

Se establecieron indicadores clave: tiempo de espera, satisfacción del cliente, pedidos correctos y resolución de pedidos.

Tareas pendientes:

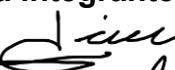
planificar la capacitación del personal.

Preparar materiales de apoyo y registro de indicadores.

Fecha próxima reunión:

29 de octubre del 2025

Nombre y firma de cada integrante del equipo

Daniel Ciram Luna Cruz 

Isabela Gómez Domínguez 

Christian Alexander López Vázquez 

Karen Guadalupe Gómez Gómez 

ACTA DE REUNIÓN

Formato diseñado para fines académicos por la Dra. Minerva Camacho Javier y actualizado en el 2020

No.: _20_

Fecha: 29 de octubre del 2025

Objetivo general:

Analizar los problemas detectados en el servicio de *Xalpita Café Boutique* y diseñar el Plan de Mejora

Listado de puntos a tratar.

Revisión de avances.

Evaluación preliminar de los indicadores de satisfacción del cliente

Implementación del plan de recuperación de servicio

Establecimiento del sistema de monitoreo mensual y retroalimentación del equipo.

Cuadro de actividades por integrante bajo tiempos:

Actividad	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de término
Supervisión de ejecución del plan y registro de KPIs	Líder	29-10-25	27-10-25
Seguimiento de capacitaciones y control de cumplimiento	Daniel	29-10-25	31-10-25
Análisis de satisfacción y verificación de resultados	Isabela y Karen	29-10-25	31-10-25

Logros alcanzados:

se aplicó el plan de recuperación ante errores en servicio.

Se registraron los primeros indicadores de mejora

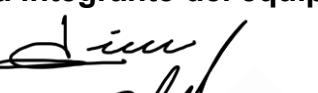
Tareas pendientes:

Consolidar los resultados de KPIs y elaborar el informe final del plan.

Fecha próxima reunión:

3 de noviembre del 2025

Nombre y firma de cada integrante del equipo

Daniel Ciram Luna Cruz 

Isabela Gómez Domínguez 

Christian Alexander López Vázquez 

Karen Guadalupe Gómez Gómez 

ACTA DE REUNIÓN

No.: 21_

Fecha: 02 de noviembre del 2025

Objetivo general:

Dar inicio a la elaboración del Plan de Marketing del proyecto, estableciendo las actividades, responsables y fechas de trabajo.

Listado de puntos a tratar.

- Definir estructura del Plan de Marketing.
- Repartición de actividades entre los integrantes.
- Establecimiento de fechas de inicio y término.
- Revisión del calendario y entregables.

Cuadro de actividades por integrante bajo tiempos:

Actividad	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de término
Investigación	Christian	02/11/2025	02/11/2025
Búsqueda de conceptos	Daniel	02/11/2025	02/11/2025
Marketing interno	Isabela (líder)	02/11/2025	02/11/2025
Marketing externo	Karen	02/11/2025	02/11/2025

Logros alcanzados:

Asignación de responsabilidades.

Tareas pendientes:

- Integrar avances individuales.

Fecha próxima reunión:

05 de noviembre del 2025.

Nombre y firma de cada integrante del equipo

Daniel Ciram Luna Cruz 

Isabela Gómez Domínguez 

Christian Alexander López Vázquez 

Karen Guadalupe Gómez Gómez 

ACTA DE REUNIÓN

No.: 22

Fecha: 05 de noviembre del 2025

Objetivo general:

Concluir el Plan de Marketing.

Listado de puntos a tratar.

- Integración del documento final.
- Ajustes y correcciones.

Cuadro de actividades por integrante bajo tiempos:

Actividad	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de término
Revisión general.	Todo el equipo	05/11/2025	05/11/2025
Ajustes en estrategias	Todo el equipo.	05/11/2025	05/11/2025

Logros alcanzados:

- Documento final terminado.
- Revisión completa.

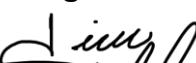
Tareas pendientes:

Ninguna.

Fecha próxima reunión:

10 de noviembre del 2025.

Nombre y firma de cada integrante del equipo

Daniel Ciram Luna Cruz 

Isabela Gómez Domínguez 

Christian Alexander López Vázquez

Karen Guadalupe Gómez Gómez 