

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



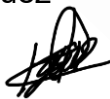
Isabela Gómez Domínguez



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



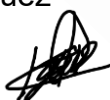
Isabela Gómez Domínguez



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



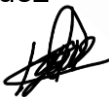
Isabela Gómez Domínguez



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:

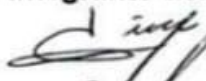
Revisión de avances individuales y consolidación de la investigación  
Metodología aplicar

### 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:

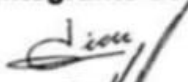
La ejecución de la metodología

### Fecha próxima reunión:

13 de octubre del 2025

### Nombre y firma de cada integrante del equipo

Daniel Círam Luna Cruz



Isabela Gómez Domínguez



Christian Alexander López Vázquez

Karen Guadalupe Gómez Gómez



No.: \_\_15\_\_

Fecha: 13 de octubre del 2025

**Objetivo general:**

Evaluar los resultados del reporte inicial de pruebas

**Listado de puntos a tratar.**

Análisis del reporte 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

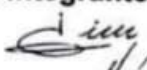
Validación

**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:**

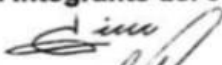
Terminación del documento

**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

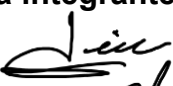
Tareas pendientes:


- 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

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.

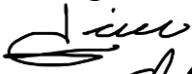
**Tareas pendientes:**


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**

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	<b>líder</b>	29-10-25	27-10-25
Seguimiento de capacitaciones y control de cumplimiento	<b>Daniel</b>	29-10-25	31-10-25
Análisis de satisfacción y verificación de resultados	<b>Isabela y Karen</b>	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
Markting 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.

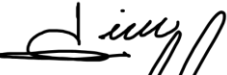
Tareas pendientes:


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