



Universidad Juárez Autónoma de Tabasco

División Académica de Ciencias Económico Administrativas

Equipo:

Isabela Gómez Domínguez

Karen Guadalupe Gómez Gómez

Daniel Ciram Luna Cruz

Christian Alexander López Vázquez

Docente:

Dra. Minerva Camacho Javier

Licenciatura:

Mercadotecnia

Materia:

Mercadotecnia de servicios

Asignación:

Plan de mejora KPLs Plan de Recovery Social

Grupo:

KLM

Villahermosa, Tabasco; a 21 de noviembre 2025



Plan de mejora (PDCA)

Fase	Actividad	Responsable	Cronograma	Indicador de éxito
Plan	Analizar problemas detectados: proceso de pago, presentación del menú y atención del personal.	Equipo completo	Semana 1	Identificación de áreas clave.
Acción	Implementar capacitación sobre terminal de cobro, rediseñar menú gráfico y talleres de servicio al cliente.	Daniel y Christian	Semana 2 y 3	Capacitaciones y rediseño completados.
Check	Medir satisfacción del cliente y observar eficiencia del pago y claridad del menú.	Isabela	Semana 4	CSAT ≥ 4.5; tiempo de pago ≤ 3 min.



Actividad	Ajustar procesos según resultados y establecer monitoreo mensual.	Karen	Semana 5	Cumplimiento sostenido de indicadores

KPIs / SLAs

KPI	Definición	Objetivo meta	Frecuencia	SLA	Responsable
Tiempo de espera	Minutos promedio para completar el pago.	≤ 5 min	Diario	El 95% de los pedidos deben entregarse en el tiempo establecido	Karen

Satisfacción del cliente	% de clientes que califican ≥ 4 en escala 1–5 sobre la atención recibida.	≥ 4.5	Semanal	80% de las respuestas deben estar en ese nivel	Isabela
Pedidos correctos	% de pedidos entregados correctamente sin devoluciones ni quejas.	$\geq 95\%$	semanal	Solo el 5% de errores	Daniel
Resolución	Promedio en minutos desde que el cliente realiza su pedido hasta recibirlo.	≤ 5 min	semanal	El 85% del cumplimiento	Christian

Plan de recovery (Recuperación de servicios)

1. Acciones inmediatas

- Ofrecer una disculpa cordial y aclarar cualquier duda sobre el pedido o el cobro.
- Corregir el error de forma prioritaria y entregar un pequeño detalle de cortesía (por ejemplo, un acompañamiento o bebida gratuita).



2. Comunicación con el cliente

- Supervisar personalmente el cierre del servicio para confirmar satisfacción.
- Registrar el incidente en el sistema de retroalimentación interna para su análisis posterior.

3. Compensación y seguimiento

- Enviar mensaje de agradecimiento y disculpa con un cupón digital del 15 % de descuento para su próxima visita.
- Realizar una llamada o encuesta breve dentro de las 24 hrs posteriores para evaluar la mejora percibida.

4. Prevención futura

- Reforzar capacitación del personal en atención proactiva y manejo de objeciones.
- Colocar señalizaciones más claras del menú y precios para evitar confusiones



Informe

El plan de mejora se basa en el ciclo PDCA (Plan–Do–Check–Act), una metodología de gestión enfocada en la mejora continua de los procesos internos del restaurante.

Durante la fase de planificación (Plan), se identificaron tres problemas principales: el proceso de pago lento, la falta de claridad en la presentación del menú y deficiencias en la atención del personal. A partir de este diagnóstico, se diseñaron acciones específicas como la capacitación en el uso de la terminal de cobro, el rediseño gráfico del menú y talleres de servicio al cliente.

En la fase de ejecución (Do), el equipo implementó las capacitaciones y rediseños propuestos. Posteriormente, en la fase de verificación (Check), se midieron los indicadores clave de desempeño (KPIs) para evaluar el impacto de las acciones. Finalmente, en la fase de ajuste (Act), se estableció un monitoreo mensual y ajustes continuos para garantizar la sostenibilidad de las mejoras.

Los KPIs seleccionados permiten medir de forma objetiva el desempeño del servicio y la satisfacción del cliente:

- Tiempo de espera: medir el tiempo promedio del proceso de pago, con meta ≤ 5 minutos.
- Satisfacción del cliente (CSAT): porcentaje de clientes que califican ≥ 4.5 la atención recibida.
- Pedidos correctos: proporción de órdenes entregadas sin errores, con meta $\geq 95\%$.



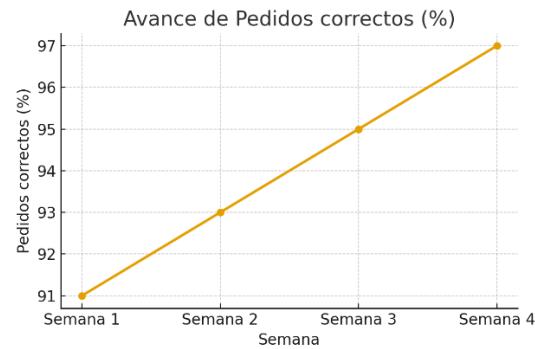
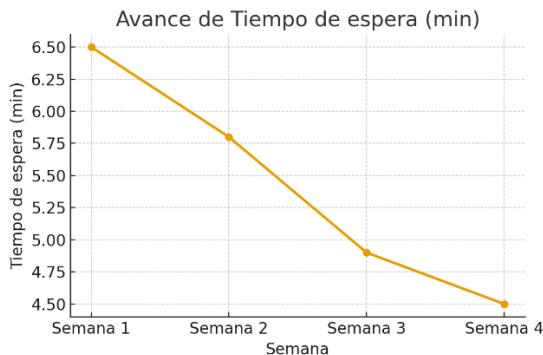
- **Resolución:** tiempo promedio desde el pedido hasta la entrega, con meta \leq 5 minutos.

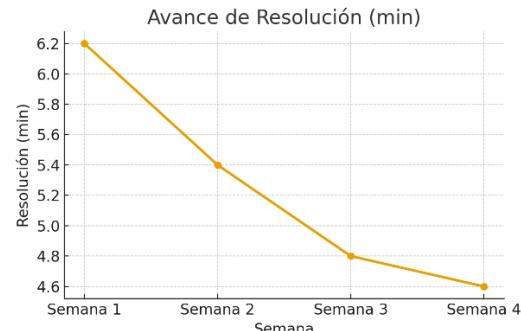
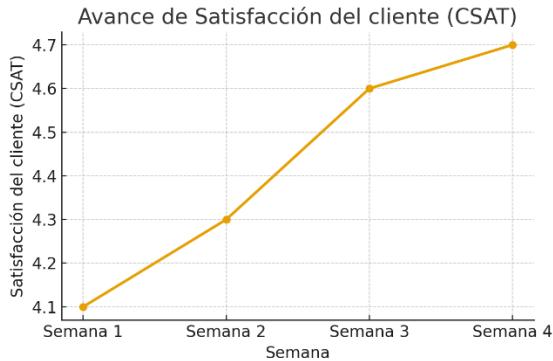
Estos indicadores se evalúan con diferentes frecuencias (diaria o semanal), asegurando un seguimiento continuo del servicio y una rápida reacción ante desviaciones.

El plan recovery complementa este sistema al ofrecer una respuesta estructurada ante incidentes o errores en la atención al cliente. Se compone de cuatro etapas:

1. Acciones inmediatas: disculpa y corrección del error con un detalle de cortesía.
2. Comunicación con el cliente: seguimiento personal y registro del incidente.
3. Compensación y seguimiento: envío de cupón de descuento y encuesta de satisfacción.
4. Prevención futura: capacitación continua y mejoras en la comunicación visual del menú.

Gráfica de avance de KPIs





Principales aprendizajes y pasos siguientes

Durante la aplicación del PDCA se obtuvieron aprendizajes relevantes. En primer lugar, se confirmó la importancia de la capacitación continua del personal como elemento clave para mejorar la experiencia del cliente. También se identificó que la claridad del menú y la rapidez en el proceso de pago tienen un impacto directo en la satisfacción percibida.

Entre los desafíos encontrados destaca la necesidad de mantener la motivación del equipo y asegurar la consistencia del servicio a lo largo del tiempo. Por ello, se estableció un sistema de seguimiento mensual con retroalimentación interna y reuniones breves de revisión de indicadores.

Como pasos siguientes, se recomienda:

- Mantener las métricas de los KPIs de forma permanente, evaluando tendencias mensuales.
- Reforzar el plan de recuperación con seguimiento digital automatizado (encuestas y alertas).
- Expandir la metodología PDCA a otras áreas del negocio (inventarios, promociones, cocina).
- Documentar las mejores prácticas para replicarlas en futuras capacitaciones.



En conclusión, la implementación del PDCA, el monitoreo de KPIs y el plan recovery han permitido establecer una cultura de mejora continua centrada en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.



Referencias

- Para la elaboración de esta actividad, utilizamos la información recabada durante las encuestas aplicadas a distintos clientes.

Rubrica

o 10) PLAN DE MEJORA, KPIs, SLAS Y PLAN DE RECUPERACIÓN DEL SERVICIO Y SOCIAL			
KPIs: Definición, fórmula, fuente, frecuencia y meta.			Se completaron cada uno de los formatos solicitados apoyándonos de la información antes proporcionadas, sin embargo, seguiremos realizando diversos estudios de manera externa para seguir recabando datos importantes.
SLAs: Compromisos de nivel de servicio (p. ej., tiempos de respuesta/solución) y responsables.	si		
Backlog de mejora: Acciones priorizadas (impacto/esfuerzo), dueños y fechas.	si		
Service recovery: Matriz de incidentes, guiones, compensaciones y escalamiento.	si		
Plan social/crisis: Roles, protocolo en redes, tono, ventanas de monitoreo y criterios de activación.	si		