

UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO
División Académica de Ciencias Económico - Administrativas

Alumnas

Ovando Priego Fátima
Osorio Chablé Ashley Kineshi
León Magaña Thayli Paulina
Maldonado de la Cruz Ximena
Sánchez Carrera Montserrat Guadalupe

Microempresa:

El Tungar

Materia:

Marketing de servicios

Avance 10:

Plan de mejora, KPLs/SLAs y Plan de Recovery Social

01 de Noviembre de 2025.

Plan de mejora

Fase	Actividad	Responsable	Cronograma	Indicador de éxito
Plan	Analizar los resultados de las encuestas de satisfacción y del reporte de atención al cliente para detectar áreas de oportunidad	Thayli	Día 1	Informe de causas raíz y áreas de mejora entregado
Acción	Diseñar un plan de capacitación continua basado en las áreas detectadas con bajo desempeño.	Montse y Ximena	Día 2 y 3	90 % del personal capacitado y aplicando el protocolo de servicio
Check	Evaluar tiempos de atención, limpieza y nivel de satisfacción del cliente (CSAT)	Fátima	Día 4	Tiempo medio ≤ 5 min; CSAT ≥ 4
Actividad	Ajustar la distribución de turnos y reforzar la capacitación del personal en atención al cliente	Ashley	Día 5	Desviación ≤ 10 % respecto a los objetivos iniciales

KPLs / SLAs

KPL (indicador)	Definición	Objetivo	Frecuencia	SLA	Responsable
Tiempo medio de atención	Promedio en minutos desde la llegada del cliente hasta ser atendido.	<5 min	Diario	95% de los casos.	Fátima
Nivel de satisfacción (CSAT)	Porcentaje de clientes que califican >4 en una escala del 1 al 5.	>4	Semanal	$>90\%$ de respuestas.	Montse
Cumplimiento del protocolo	Porcentaje del personal que aplica correctamente el protocolo de servicio.	$>90\%$	Semanal	$>85\%$ de cumplimiento.	Ximena
Capacitación del personal	Porcentaje de empleados capacitados en atención al cliente y limpieza.	100%	Diario	$>95\%$ de asistencia.	Thayli
Desviación de objeto	Diferencia porcentual respecto a los objetivos de calidad iniciales.	$<10\%$	Semanal	15% de desviación.	Ashley

Plan de recovery

1. Descripción de la incidencia

- Se detectaron tiempos de atención mayores a 5 minutos y un cumplimiento irregular del protocolo de servicio, afectando la satisfacción del cliente.

2. Acciones inmediatas

- Analizar los resultados de las encuestas de satisfacción y del reporte de atención al cliente para detectar las causas raíz.
- Ofrecer disculpas al cliente y comunicar que se están aplicando mejoras en el servicio.
- Reforzar temporalmente la atención con apoyo de personal adicional.

3. Comunicación al cliente

- Contactar al cliente por llamada en los siguientes 30 minutos para ofrecer una disculpa y explicar la situación.
- Enviar un correo o mensaje con una disculpa formal y detallar las acciones correctivas implementadas.

4. Compensación y seguimiento

- Ofrecer un descuento del 10 % o un cupón digital para su próxima visita.
- Realizar una llamada de seguimiento en 48 horas para verificar que el cliente esté satisfecho con la mejora del servicio.

5. Prevención futura

- Diseñar un plan de capacitación continua en atención al cliente y protocolo de servicio.
- Evaluar los tiempos de atención, limpieza y satisfacción (CSAT) semanalmente.
- Ajustar la distribución de turnos para evitar desviaciones mayores al 10 %.
- Monitorear los indicadores clave (KPI):
 - Tiempo medio de atención < 5 min
 - CSAT ≥ 4
 - Cumplimiento del protocolo > 90 %
 - 100 % del personal capacitado

Informe

Se está proponiendo acciones concretas para poder alcanzar objetivos de calidad y satisfacción establecidos. Así poder implementar un seguimiento continuo será clave para el éxito de la microempresa.

KPI	Objetivo	Avance Actual*
Tiempo medio de atención	≤ 5 minutos	6,2 minutos
Nivel de A (CSAT)	≥ 4 (escala 1-5)	3.7
Cumplimiento del protocolo	$> 90\%$	82%
Capacitación del personal	100% capacitado	85%
Desviación de objeto	$\leq 10\%$	15%

Principales aprendizajes

- Se detectó un tiempo promedio superior a 5 minutos, lo que afecta directamente la satisfacción del cliente. Esto indica la necesidad de reforzar la atención con personal adicional y optimizar la distribución de turnos.
- El nivel de satisfacción está por debajo del objetivo, reflejando insatisfacción posiblemente ligada a tiempos de espera prolongados y cumplimiento irregular del protocolo.
- La aplicación inconsistente del protocolo de servicio evidencia la necesidad de mayor capacitación y supervisión para asegurar la calidad del servicio.
- Aunque el porcentaje de personal capacitado es alto, aún no alcanza el 100%, lo que limita la uniformidad en la atención al cliente y la aplicación del protocolo.
- Se superó la desviación máxima permitida, lo que sugiere que los procesos actuales deben ser ajustados para mejorar la estabilidad y la calidad del servicio.

Próximos pasos

Se priorizará la formación del 15 % restante del personal, reforzando especialmente la capacitación en los protocolos de servicio. Además, se ajustarán los horarios de trabajo con el objetivo de mejorar la cobertura durante las horas pico y reducir los tiempos de espera de los clientes. Se implementarán evaluaciones diarias y semanales para garantizar el cumplimiento de los objetivos y detectar oportunamente cualquier desviación. Durante el período de mejora, se mantendrá apoyo adicional de personal con el fin de disminuir el tiempo medio de atención. Asimismo, continuarán las llamadas y correos de seguimiento para recuperar la confianza de los clientes y medir la efectividad de las acciones implementadas. Finalmente, se revisarán y actualizarán los protocolos de servicio, buscando facilitar su cumplimiento y optimizar la experiencia general del cliente.

PLAN DE MEJORA, KPIS, SLAS Y PLAN DE RECUPERACIÓN DEL SERVICIO Y SOCIAL	Si	No
KPIs: Definición, fórmula, fuente, frecuencia y meta.	X	
SLAs: Compromisos de nivel de servicio (p. ej., tiempos de respuesta/solución) y responsables.	X	
Backlog de mejora: Acciones priorizadas (impacto/esfuerzo), dueños y fechas.	X	
Service recovery: Matriz de incidentes, guiones, compensaciones y escalamiento.	X	
Plan social/crisis: Roles, protocolo en redes, tono, ventanas de monitoreo y criterios de activación.	X	