



UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO

División Académica de Ciencias Económico

Administrativas



Materia:

Mercadotecnia de Servicios

Impartida por:

Dra. Minerva Camacho Javier

Carrera:

Licenciatura en Mercadotecnia

Actividad 10

Plan de mejora, kpis, slas y plan de recuperación del servicio y social

Presenta:

Frida Silvana Rodríguez Moreno

Ximena Pedrero Pérez

Marisol Romero Camacho

Dayra Ayelen Salgado Madrid

Ciclo 02-2025

Plan de mejora (PDCA), KPLs/SLAs y Plan de recovery

1. Plan de mejora

Fase	Actividad	Responsable	Cronograma	Indicador de éxito
Plan	Analizar los resultados de satisfacción del cliente y los tiempos de atención para detectar las principales áreas de oportunidad.	Gerente de establecimiento	Semana 1	Diagnóstico completo de las causas de mejora identificado
Acción	Implementar una capacitación al personal sobre atención al cliente, manejo de quejas y precisión en la toma de pedidos personalizados.	Gerente y personal de mostrador	Semanas 2–3	Personal capacitado y aplicando los nuevos procedimientos.
Check	Evaluar el impacto de la capacitación mediante encuestas y observación directa del servicio y tiempos de atención.	Gerente de establecimiento	Semana 5	Evidencia de mejora en la atención y reducción del tiempo de espera.
Actividad	Ajustar los procesos internos y reforzar la capacitación en los puntos que aún presenten deficiencias.	Gerente de establecimiento	Semana 5	Procesos ajustados y mejora sostenida en la atención al cliente.

2. KPLs/SLAs

<i>KPL (Indicador)</i>	<i>Definición</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>SLA</i>	<i>Responsable</i>
Nivel de satisfacción del cliente	Porcentaje de clientes que califican la atención del personal como “buena” o “excelente” en encuestas de satisfacción.	Mantener o superar el 90% de satisfacción.	Mensual	90% de las encuestas deben calificar la atención como buena o excelente	Gerente de establecimiento
Tiempo promedio de atención por pedido	Minutos transcurridos desde que el cliente realiza el pedido hasta que recibe su comida.	Reducir el tiempo promedio de atención a menos de 15 minutos	Semanal	90% de los pedidos deben entregarse en menos de 15 minutos	Personal de cocina y de mostrador
Porcentaje de pedidos personalizados correctamente	Número de pedidos personalizados entregados sin errores sobre el total de pedidos personalizados.	Aumentar la precisión en pedidos que son personalizados al 98%.	Quincenal	98% de exactitud en pedidos personalizados.	Personal de cocina y de mostrador
Tiempo promedio de respuesta ante quejas	Tiempo que tarda el personal en atender una queja o solicitud del cliente.	Resolver quejas en menos de 5 minutos.	Mensual	95% de las quejas resueltas en menos de 5 minutos.	Personal de mostrador
Tasa de cumplimiento de tiempos de entrega	Porcentaje de pedidos entregados dentro del tiempo objetivo establecido.	Mantener el cumplimiento de entregas a tiempo en al menos 92%.	Semanal	92% de pedidos entregados dentro del tiempo estándar.	Personal de cocina y gerente

3. Plan de recovery

Objetivo: Restablecer rápidamente la calidad del servicio ante cualquier falla o insatisfacción detectada en la atención o entrega del producto.

Estrategias de recuperación:

1. Atención inmediata al cliente afectado: ofrecer disculpas y una solución personalizada (por ejemplo, rehacer el pedido o aplicar un descuento).
2. Registro de incidentes: documentar los casos en los que se presenten errores en el servicio o tiempos fuera del estándar.
3. Análisis de causa raíz: identificar por qué ocurrió el problema (falta de capacitación, exceso de pedidos, error humano, etc.).
4. Acción correctiva: ajustar los procesos internos y reforzar la capacitación en las áreas detectadas.
5. Seguimiento post-servicio: contactar al cliente afectado para verificar su satisfacción posterior.
6. Evaluación de la mejora: revisar mensualmente los indicadores de quejas resueltas y satisfacción post-recuperación.

4. Resumen

El presente trabajo integra un plan de mejora continua (PDCA), un conjunto de KPI's y SLA's para evaluar el desempeño del servicio, y un plan de recuperación que permite restablecer la satisfacción del cliente ante cualquier incidente.

A través de la implementación del ciclo PDCA, la empresa mejora la eficiencia en sus procesos y la calidad de la atención al cliente. Los KPI's y SLA's permiten medir la satisfacción, tiempos de atención, precisión en pedidos y tiempos de respuesta ante quejas.

Finalmente, el plan de recovery garantiza la confianza del cliente mediante acciones inmediatas, efectivas y empáticas ante cualquier falla.

Este conjunto de estrategias fortalece la imagen de la empresa, promueve la fidelización del cliente y contribuye al posicionamiento competitivo en el mercado de servicios gastronómicos.