



**Universidad Juárez Autónoma de Tabasco**  
**División Académica de ciencias Económico**  
**Administrativo**



**Presenta:**

**Abieli Izquierdo Manuel**

**Darina Guadalupe Lanz Vazquez**

**Zarife Zapata Alvarez**

**Fatima Guadalupe Torres Gonzáles**

**Materia:**

**Mercadotecnia de Servicios**

**Profesora:**

**Dra. Minerva Camacho Javier**

1. Plan de mejora (PDCA)

Fase	Actividad	Responsable	Cronograma	Indicador de éxito
Plan	Analizar los resultados del reporte		Semana 1	Informe de causas
Accion	Implementar un checklist de atención en la recepción y protocolo de confirmación de WhatsApp		Semana 2-3	88% de los checklist completados
Check	Medir el tiempo de entrega y satisfacción del cliente		Semana 4	Tiempo promedio $\leq 25$ minutos CSAT $\geq 4.2$
Actividad	Ajustar los turnos del personal y procesos de entrega según los resultados obtenidos		Semana 5	Desviación $\leq 10\%$ respecto a los objetivos iniciales

## 2. KPLs / SLAs

KPL (indicador)	Definición	Objetivo	Frecuencia	SLA	Responsable
Tiempo promedio de entrega	Promedio de minutos desde el pedido hasta la entrega al cliente	$\leq 10-15$ minutos (depende la distancia)	Diario	95% de los pedidos están en el tiempo de entrega	
Nivel de satisfacción (CSAT)	% de clientes que califican el servicio	$\geq 4$ en escala de 1-5	Semanal	$\geq 90\%$ de las respuestas son positivas	
Tiempo de respuesta en WhatsApp	Promedio de minutos en responder al cliente desde el primer mensaje	$\leq 3$ minutos	Diario	$\geq 95\%$ de los mensajes respondidos en el tiempo establecido	
Tasa de recomendación (NPS)	% Clientes Satisfechos- Clientes Descontentos en escala 0-01	$\geq 30$ puntos	Mensual	$\geq 25$ puntos	

## 3. Plan de recovery (Recuperación de servicio) Descripción de la incidencia:

### 1. Descripción de la incidencia:

Un cliente recibió su pedido con retraso mayor lo indicado (15 minutos) sin explicación previa.

### 2. Acciones inmediatas:

- Ofrecer disculpa verbal o por WhatsApp al cliente
- Brindar una bebida o postre de cortesía.
- Aplicar un descuento del 10% en la próxima compra.

### 3. Comunicación al cliente:

- Confirmar recepción de la queja por WhatsApp.
- Enviar mensaje de disculpa formal con explicación y solución.

### 4.Compensación y seguimiento:

- Registrar el incidente y ofrecer seguimiento.
- Verificar la satisfacción del cliente con la solución ofrecida.

### 5.Prevencción futura:

- Revisar los tiempos de entrega y ajustar logística en horas pico.
- Notificarle al cliente que su pedido puede tardar más de lo previsto.

## Lista de cotejo

<b>10. PLAN DE MEJORA, KPIS, SLAS Y PLAN DE RECUPERACIÓN DEL SERVICIO Y SOCIAL</b>			
<b>KPIs:</b> Definición, fórmula, fuente, frecuencia y meta.			
<b>SLAs:</b> Compromisos de nivel de servicio (p. ej., tiempos de respuesta/solución) y responsables.			
<b>Backlog de mejora:</b> Acciones priorizadas (impacto/esfuerzo), dueños y fechas.			
<b>Service recovery:</b> Matriz de incidentes, guiones, compensaciones y escalamiento.			
<b>Plan social/ crisis:</b> Roles, protocolo en redes, tono, ventanas de monitoreo y criterios de activación.			