



Universidad Juárez Autónoma de Tabasco  
División Académica De Ciencias  
Económico-Administrativas



**DACEA**  
División Académica  
de Ciencias Económico  
Administrativas

Asignatura:

Mercadotecnia de servicios

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

Presenta:

Melissa Mendoza Juárez  
Brenda Jazmín Vidal Estrada  
Josselyn Akemy Sánchez Vázquez  
María del Carmen Segovia Zapata

Docente:

Minerva Camacho Javier

Carrera:

Licenciatura en Mercadotecnia

Villahermosa, Tabasco, México.

Octubre, 2025

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

## 1. Plan de mejora (PDCA)

Fase	Actividad	Responsable	Cronograma	Indicador de éxito
Plan	Analizar los resultados de la prueba piloto (número de pedidos anticipados, tiempos de preparación, retroalimentación de clientes).	Equipo	Semana 1- Día 1	Informe de diagnóstico entregado
Plan	Diseñar protocolo estandarizado para atención de pedidos por WhatsApp (mensaje de bienvenida, confirmación de hora, aviso de pick up en mostrador).	Melissa	Semana 1 - Día 2 y 3	Protocolo documentado y aprobado
Acción	Implementar el nuevo protocolo y checklist de atención en recepción (nombre, pedido, hora)	Equipo	Semana 1- Día 4-7	90 % de checklists completados
Acción	Colocar señalización visible en mostrador y mesas informando sobre el servicio	Melissa y Brenda	Semana 1- Día 5	Material visual instalado
Check	Medir tiempo de espera (desde que manda el mensaje hasta que se confirma su pedido) y satisfacción (CSAT)	Equipo	Semana 2- Día 8-12	Tiempo medio $\leq 10$ min; CSAT $\geq 4$
Actividad	Ajustar horarios o redistribuir tareas según la demanda detectada.	Equipo	Semana 5	Desviación $\leq 10$ % respecto a tiempos meta

## 2. KPLs / SLAs

KPL (Indicador)	Definición	Objetivo	Frecuencia	SLA	Responsable
Tiempo medio de espera	Promedio en minutos desde que el cliente manda mensaje hasta que realiza su orden	$\leq 10$ min	Diario	95 % de casos realizados en menos de 10 minutos.	María
Nivel de satisfacción (CSAT)	% de clientes que califican $\geq 4$ en escala 1–5	$\geq 4.2$	Semanal	$\geq 90$ % de respuestas	Melissa
Tasa de recomendación (NPS)	% promotores – % detractores en escala 0–10	$\geq 30$ puntos	Mensual	$\geq 25$ puntos	Brenda
Pedidos correctamente registrados (Checklist)	Porcentaje de pedidos recibidos por WhatsApp registrados en el checklist interno.	$\geq 90\%$	Diario	Al menos 85% de cumplimiento	Josselyn
Resolución en primer contacto	% de pedidos gestionados sin necesidad de aclaraciones adicionales.	$\geq 75$ %	Semanal	Alcanzar mínimo 80 % de efectividad	María

## 3. Plan de recovery (Recuperación de servicio)

Incidencia 1: Falta de respuesta en WhatsApp

### 1. Descripción de la incidencia

El cliente intenta realizar su pedido anticipado por WhatsApp pero no recibe respuesta dentro de un tiempo razonable (más de 10 minutos), lo que le impide concretar su orden o genera molestia al tener que esperar al llegar al local.

### 2. Acciones inmediatas

- Responder de forma prioritaria al mensaje pendiente, iniciando con una disculpa amable.
- Si el cliente aun desea su pedido, ofrecer atención prioritaria para prepararlo de inmediato.
- Si ya no desea pedir, ofrecer una bebida de cortesía o un cupón de descuento para su próxima visita.

### 3. Comunicación al cliente

- Enviar un mensaje personalizado en cuanto se retome el contacto:

Ejemplo: “Hola [nombre], lamentamos no haber respondido antes a tu mensaje. Queremos compensarte por la demora y asegurarte que estamos mejorando nuestro tiempo de respuesta”.

### 4. Compensación y seguimiento

- Cortesía o descuento en el siguiente pedido anticipado o la siguiente visita a la cafetería.
- Registro del incidente en el checklist o bitácora interna (motivo, hora, responsable)
- Revisión semanal de mensajes no respondidos para identificar patrones (horarios pico, falta de personal, problemas técnicos).

## Incidencia 2: Pedido no listo al llegar el cliente

### 1. Descripción de la incidencia

El cliente realizó su pedido anticipado por WhatsApp, pero al llegar tuvo que esperar más de 10 minutos debido a error de registro o saturación de pedidos.

### 2. . Acciones inmediatas.

- Ofrecer disculpa verbal y preparar el pedido con prioridad inmediata.
- Brindar bebida de cortesía o descuento del 10 %..
- Registrar la causa del retraso (error humano, confusión en hora, exceso de pedidos).

### 3. Comunicación al cliente

- Confirmar verbalmente que el pedido ya se está preparando y será entregado pronto.
- Agradecer su comprensión y asegurar que se mejorará el proceso.

### 4. Compensación y seguimiento

- Aplicar la cortesía o descuento directamente en el momento.
  - Registrar el caso para revisión semanal.
5. Prevención futura
- Usar checklist diario para asegurar registro correcto de los pedidos.
  - Confirmar hora de entrega en cada mensaje de Whatsapp
  - Reforzar la organización del área de preparación y pedidos.

### **Principales Aprendizajes**

- El sistema de pedidos anticipados sí reduce los tiempos de espera, pero su impacto aún es limitado por la baja adopción del cliente.
- Se detectó que muchos usuarios desconocían la existencia del servicio, lo que sugiere reforzar su difusión y señalización en el punto de venta.
- La atención vía WhatsApp resulta funcional, pero requiere responder con rapidez y tener mensajes automáticos para evitar tiempos de espera largos.

### **Próximos pasos.**

1. **Comunicación:** Implementar flyers o carteles dentro del establecimiento, así como en redes sociales para dar a conocer el servicio de pedidos anticipados.
2. **Optimización:** Activar mensajes automáticos en WhatsApp Business y checklist digital de atención.
3. **Capacitación:** Reforzar con el personal la importancia de responder en un tiempo menor a 5 minutos.
4. **Evaluación continua:** Medir semanalmente los KPIs por dos semanas más y registrar mejoras.

### **Resumen:**

El plan de mejora permitió identificar oportunidades para agilizar el servicio y mejorar la experiencia del cliente. Aunque los resultados son favorables la efectividad completa del sistema dependerá de una mayor promoción del canal digital y la consistencia en la atención.