



División Académica de Ciencias Económico-Administrativas



Asignatura: Mercadotecnia de Servicios

Licenciatura: Mercadotecnia

Docente: Dra. Minerva Camacho Javier

Actividad: Plan de mejora

Alumnos:

Leslie Leticia Gómez De Los Santos

María Elena Cárdenas De La Cruz

Yael Enrique Guzmán Chablé

Cristopher Eduardo Limonchi Banda

Equipo: 2

Grupo: 5 KLM

Villahermosa Tabasco.

Noviembre 2025

PLAN DE MEJORA (PDCA) – PELUQUERÍA “EL CHISME”

Fase	Actividad	Responsable	Cronograma	Indicador de éxito
Plan	Analizar los resultados de las encuestas y entrevistas realizadas a clientes para detectar causas raíz de las áreas de mejora.	Dueño y asistente	Semana 1	Informe con causas raíz entregado y revisado
Acción	Implementar una lista de verificación (checklist) diaria para asegurar limpieza del local, orden y atención rápida al cliente.	Dueño	Semana 2-3	Checklist aplicado al 100% de los clientes
Check	Medir tiempo promedio de espera y satisfacción del cliente (CSAT) después del servicio presencial y a domicilio.	Dueño	Semana 4	Nivel de satisfacción promedio. 4.2/5
Actividad	Ajustar horarios o número de citas por día para evitar saturación y mejorar experiencia de espera.	Dueño	Semana 5	Desviación ≤ 10% respecto al tiempo objetivo de espera.

KPIs / SLAs – Peluquería “El Chisme”

KPI (indicador)	Definición	Objetivo	Frecuencia	SLA (responsable)
Tiempo medio de espera	Promedio en minutos desde la llegada del cliente hasta el inicio del corte.	≤ 10 min	Diario	95% de los casos - Dueño de la peluquería
Nivel de satisfacción (CSAT)	% de clientes que califican ≥ 4 en escala 1-5 sobre su experiencia general.	≥ 4.2	Semanal	$\geq 90\%$ de respuestas positivas - Dueño
Tasa de recomendación (NPS)	% de promotores - % de detractores en escala 0-10.	≥ 30 puntos	Mensual	≥ 25 puntos - Dueño
Puntualidad en servicios a domicilio	% de cortes a domicilio realizados en el horario acordado con el cliente.	$\geq 90\%$	Semanal	$\geq 85\%$ de cumplimiento - Dueño

Plan de Recovery (Recuperación de servicio)

1. Descripción de la incidencia
"Cliente experimentó un retraso de más de 15 minutos en el inicio de su servicio por mala gestión de turnos y falta de comunicación en recepción."
2. Acciones inmediatas
 - Ofrecer una disculpa verbal y agua o café de cortesía.
 - Priorizar la atención del cliente afectado.
 - Aplicar un descuento del 10 % en el servicio actual o un cupón para su próxima visita.
3. Comunicación al cliente
 - Mensaje de WhatsApp en los siguientes 30 minutos explicando el motivo del retraso y agradeciendo su comprensión.
 - Si el cliente no responde, realizar llamada de seguimiento para disculpa formal.

4. Compensación y seguimiento

- Enviar cupón digital de descuento o promoción especial para su próxima cita.
- Realizar mensaje de seguimiento en 48 horas para confirmar satisfacción y reforzar la relación.

5. Prevención futura

- Ajustar agenda de citas para evitar sobrecupo en horarios pico.
- Implementar un registro digital de turnos y recordatorios automáticos vía WhatsApp.
- Capacitar al personal en comunicación efectiva y manejo de quejas.

Gráfica de avance vs. objetivo para cada KPI

KPI	Meta	Resultado actual	Cumplimiento
Tiempo de medio de espera	≤ 5 min	4.8 min	Cumplido
Satisfacción (CSAT)	≤ 5 min	4.5	Cumplido
NPS (Recomendación)	≥ 30 puntos	35 puntos	Cumplido
Resolución primer contacto	≥ 30 puntos	78%	Cumplido