

1. Plan de mejora (PDCA)

Fase	Actividad	Responsable	Cronograma	Indicador de éxito
Plan	Analizar resultados de encuestas SERVQUAL y NPS de los 7 clientes	Dueña	Semana 1	Informe de análisis con brechas identificadas entregado
Acción	Implementar protocolo de atención estandarizado y capacitación al personal	Dueña	Semanas 2–4	100% del personal capacitado y certificado
Check	Aplicar encuestas de seguimiento CSAT post-servicio	Dueña	Semana 5-8	Mejora $\geq 15\%$ en satisfacción promedio
Actividad	Ajustar procesos según retroalimentación y establecer mejora continua	Dueña	Semana 9	Desviación $\leq 5\%$ respecto a objetivos establecidos

2. kPLs / SLAs

KPL (Indicador)	Definición	Objetivo	Frecuencia	SLA	Responsable
Nivel de Satisfacción del Cliente (CSAT)	Promedio de satisfacción general con el servicio.	Promedio CSAT ≥ 5	Mensual - Encuesta CSAT post-servicio	$\geq 4.7 / 5$	Dueña
Índice de Lealtad (NPS)	Mide la probabilidad de recomendación de Studio MJ.	NPS $\geq +70$ (o $\geq 70\%$ promotores según fórmula)	Trimestral	≥ 70 (muy bueno)	Dueña
Puntualidad del servicio	Cumplimiento de citas en tiempo y forma.	% de citas cumplidas	Semanal	$\geq 95\%$ puntualidad	Dueña
Tiempo de respuesta digital	Tiempo promedio en responder mensajes o solicitudes.	Tiempo medio ≤ 5 minutos	Semanal	≤ 5 min	Dueña

Percepción de higiene (Tangibilidad)	Valoración promedio sobre limpieza e higiene del espacio y herramientas.	Promedio Tangibilidad ≥ 5	Mensual	$\geq 4.8 / 5$	Dueña
Atención personalizada (Empatía)	Evalúa la conexión emocional y el trato recibido.	Promedio Empatía ≥ 5	Mensual	$\geq 4.9 / 5$	Dueña
Reducción de cancelaciones	Mejora en cancelaciones tras automatizar recordatorios.	Reducción $\geq 60\%$ vs periodo previo	Mensual	$\geq 60\%$ reducción	Dueña

3. Plan de recovery (Recuperación de servicio)

1. Descripción de la incidencia

“La clienta experimentó un retraso de más de 20 minutos en su cita sin recibir explicación o atención inmediata.”

2. Acciones inmediatas

- Ofrecer disculpa verbal y bebida de cortesía.
- Reagendar la cita o compensar con un descuento del 10 % en el próximo servicio.

3. Comunicación al cliente

- Mensaje o llamada personalizada dentro de los siguientes 30 minutos para ofrecer disculpas.
- Enviar mensaje de seguimiento por WhatsApp o Instagram explicando la situación y confirmando la solución aplicada.

4. Compensación y seguimiento

- Aplicar automáticamente el descuento o detalle de cortesía en el sistema.
- Enviar un mensaje de agradecimiento y realizar seguimiento en 48 horas para confirmar la satisfacción de la clienta.

5. Prevención futura

- Revisar los resultados de encuestas SERVQUAL, NPS y CSAT para detectar brechas en el servicio.
- Establecer un módulo de alertas internas o recordatorios automáticos de citas en el sistema de agenda.