



**PLAN DE TRABAJO DE FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL  
CLIENTE DEL SECTOR TURISMO DEL MODELO DE EMPRENDEDORES DE LA  
CORPORACION TAME**

**JUNIO 2023**

## **Objetivo**

Fortalecer la calidad del servicio al cliente del modelo de negocio de la Corporación Tame mediante un plan de trabajo que permita analizar y mejorar la calidad del servicio al cliente de los asociados.

## **Alcance**

La presente propuesta establece varios procedimientos enfocados a garantizar los aspectos esenciales que permitan fortalecer la visibilidad y la calidad del servicio al cliente prestado por los asociados a la Corporación Tame.

Los procedimientos deben ser llevados a cabo por la Corporación y se desarrollaran en conjunto con los asociados.

## **Definiciones**

Deleite del cliente: Experiencia de servicio que va más allá de cumplir las expectativas de los clientes y busca sorprender gratamente.

Facebook: Una red de vínculos virtuales, cuyo principal objetivo es dar un soporte para producir y compartir contenidos.

Impulsor de excelencia y deleite del cliente: Son las actividades específicas que se realizan para que se genere un deleite en el cliente.

Google Maps: Herramienta de búsqueda de ubicaciones que permite geolocalizar un punto concreto, calcular rutas, encontrar los lugares de interés más cercanos o ver la apariencia de un lugar a pie de calle.

Satisfacción del cliente: Medición de la percepción de los clientes referente al servicio prestado. Se mide en un periodo definido (meses, trimestres, semestres o año). El porcentaje definido como óptimo en los KPIs corresponde al porcentaje de encuestas

consideradas con calificación positiva sobre el total de encuestas recibidas para el periodo medido.

TripAdvisor: Plataforma de viajes donde hay registros de opiniones y comentarios de usuarios alrededor del mundo.

Visibilidad digital: La visibilidad digital es la presencia general de una marca o sus productos en el mundo online.

### **Descripción de actividades**

1. Realizar el procedimiento de implementación de redes sociales (Anexo 1).
2. Compartir y establecer una metodología de implementación de la herramienta de medición del servicio al cliente:

Para la medición de la satisfacción al cliente se propone la realización de la encuesta propuesta (Anexo 2). Esta encuesta debe ser implementada a través de un software que permita que los clientes rellenen la encuesta, una vez prestado el servicio. La encuesta será administrada por la Corporación de Turismo Tame.

Para que los clientes puedan rellena la encuesta, se debe compartir el código QR y el enlace a la encuesta para los asociados, de modo que los clientes tengan acceso a rellena la.

Se propone la impresión de habladores los cuales deben estar al alcance de cada cliente después de haber recibido el servicio. El modelo propuesto de hablador se encuentra en el Anexo 3.

3. Realizar el procedimiento del circuito de control (Anexo 4).
4. Sensibilización asociados respecto al plan de trabajo:

Se deben entregar a los asociados tanto los folletos de sensibilización (Anexo 5) como compartir los enlaces de los videos de impulsores del deleite del cliente desarrollados dentro del proyecto con el fin de establecer las pautas iniciales para iniciar el proceso de mejora.

### Indicadores clave de desempeño

En el anexo 7, se encuentra la ficha técnica de indicadores claves de desempeño (KPI) propuesto dentro del proyecto. Los indicadores cuentan con descripciones detalladas y la forma de calcularlos. El formato permite hacer una trazabilidad de la evolución del indicador mensualmente.

### Análisis de costos

Los costos anuales aproximados que están asociados a la propuesta se relacionan en la tabla 1.

**Tabla 1**

#### *Costos anuales de la propuesta*

Costos anuales de la propuesta				
Producto/Servicio: Estrategia para la medición de la satisfacción del servicio al cliente				
Descripción	Valor unitario	Unidades	Valor Total	Tipo de costo
Folletos informativos	\$ 1.000	20	\$ 20.000	Fijo
Habladores QR encuesta	\$ 25.000	22	\$ 550.000	Fijo
Google Forms (opcion gratuita)	\$ -	1	\$ -	Fijo
Profesional analista servicio al cliente (Prestación de servicios hora)	\$ 40.000	288	\$ 11.520.000	Variable
Asesoría Externa en servicio al cliente (hora)	\$ 120.000	24	\$ 2.880.000	Fijo
Gastos internet	\$ 83.300	12	\$ 999.600	Fijo
Gastos de energía	\$ 190.400	12	\$ 2.284.800	Fijo
<b>SUMATORIA DE COSTOS</b>			<b>\$ 18.254.400</b>	
Costo por asociado mensual			\$ 76.060	
Costo por asociado anual			\$ 912.720	

*Nota.* Elaboración propia

A continuación, se realiza el análisis del primer año incluyendo los costos de implementación en el primer mes.

En la tabla 2, se encuentran los costos asociados a la implementación del proyecto, los cuales contemplan algunos folletos que serán usados para la sensibilización inicial de los asociados a la Corporación, habladores, suscripciones y gastos de servicios públicos **del primer mes**. En la tabla 3 se encuentran los costos asociados del segundo mes en adelante después de la inversión inicial, lo cual complementaria los costos del primer año de operación.

**Tabla 2**

*Costos de implementación de la propuesta (primer mes)*

Costos implementacion de la propuesta				
Producto/Servicio: Estrategia para la medición de la satisfacción del servicio al cliente				
Descripción	Valor unitario	Unidades	Valor Total	Tipo de costo
Folletos informativos	\$ 1.000	20	\$ 20.000	Fijo
Habladores QR encuesta	\$ 25.000	22	\$ 550.000	Fijo
Google Forms (opcion gratuita)	\$ -	1	\$ -	Fijo
Profesional analista servicio al cliente (Prestación de servicios hora)	\$ 40.000	24	\$ 960.000	Fijo
Asesoría Externa en servicio al cliente (hora)	\$ 120.000	2	\$ 240.000	Fijo
Gastos internet	\$ 83.300	1	\$ 83.300	Fijo
Gastos de energia	\$ 190.400	1	\$ 190.400	Fijo
<b>SUMATORIA DE COSTOS</b>			<b>\$ 2.043.700</b>	
	Número asociados	20		
	Valor por asociado primer mes		\$ 102.185	

*Nota.* Elaboración propia

**Tabla 3**

*Costos a partir del segundo mes y hasta el mes 12 del primer año.*

Costos segundo mes en adelante de la propuesta				
Producto/Servicio: Estrategia para la medición de la satisfacción del servicio al cliente				
Descripción	Valor unitario	Unidades	Valor Total	Tipo de costo
Profesional analista servicio al cliente (Prestación de servicios hora)	\$ 40.000	264	\$ 10.560.000	Variable
Asesoría Externa en servicio al cliente (hora)	\$ 150.000	22	\$ 3.300.000	Fijo
Gastos internet	\$ 83.300	11	\$ 916.300	Fijo
Gastos de energía	\$ 190.400	11	\$ 2.094.400	Fijo
<b>SUMATORIA DE COSTOS</b>			<b>\$ 16.870.700</b>	
			Costo por asociado mensual	\$ 76.685
			Costo por asociado anual	\$ 843.535

*Nota.* Elaboración propia

Para la financiación de este proyecto, se estimada que cada asociado realice un aporte anual de \$1'562.520 equivalente a \$130.210 mensual.

### Videos de apoyo

- Impulsores del deleite del cliente: [https://youtu.be/35EfxsiT\\_3Q](https://youtu.be/35EfxsiT_3Q)
- Uso de matriz desempeño importancia: <https://youtu.be/mCNARNDUC84>
- Uso de formato de control de registro y uso de redes sociales: <https://youtu.be/JnrIURSJaI8>