

Plan de Accion y Estrategias						
Objetivo	Recursos Necesarios	Evaluacion		Plan de Accion		
		Indicador	Meta	Iniciativa Estrategica	Tiempo	Responsable
- Elevar la satisfacción del cliente al 90% antes de diciembre de 2025 mediante un sistema de gestión de experiencia.	Tecnología: Adquisición de software CEM (como Zendesk o Qualtrics), licencias y suscripciones, herramientas de análisis de datos y encuestas. Personal: Contratación o reasignación de un equipo especializado en atención al cliente y analítica de datos. Capacitación: Talleres y programas de formación sobre experiencia del cliente y uso del software CEM. Financieros: Presupuesto destinado a tecnología, formación y contratación externa de consultores.	Índice de Satisfacción del Cliente.	Aumentar el índice del 85% al 90% antes de diciembre de 2025.	Implementar un sistema de gestión de la experiencia del cliente (CEM), que permita recopilar, analizar y actuar sobre la retroalimentación de los usuarios en tiempo real.	6 meses	María Esther Polanco (Dirección General).
		Tasa de Resolución de Quejas.	Lograr una resolución del 95% de las quejas en un plazo máximo de 48 horas.	Realizar campañas de fidelización y seguimiento postventa a través de canales digitales y llamadas personalizadas para fortalecer la relación con los clientes.	4 meses	Sandra Espinosa (Área Administrativa y Financiera).
- Ingresar a dos nuevos mercados regionales a través de alianzas o puntos operativos para abril de 2027.	Comerciales: Apoyo del equipo de dirección general y administrativo en negociaciones y contactos. Investigación: Estudio de mercado encargado al área administrativa y financiera, junto con consultores externos. Promoción: Diseño de material digital y físico con apoyo de producción para presentación de productos. Logísticos: Espacios cedidos por aliados o alquileres financiados por el área administrativa.	Número de nuevos puntos operativos.	Establecer 2 nuevas alianzas o puntos operativos antes de abril de 2027.	Establecimiento de alianzas estratégicas con distribuidores y clientes regionales mediante acuerdos de colaboración.	18 meses	María Esther Polanco (Dirección General).
		Volumen de ventas regionales.	Incrementar el volumen de ventas regionales en un 15% en los primeros 6 meses de operación.	Apertura de puntos operativos físicos o canales digitales (marketplaces o tiendas virtuales) con campañas de posicionamiento.	6 meses	Sandra Espinosa (Área Administrativa y Financiera).

- Reducir los costos operativos en un 10% con la implementación de un sistema ERP para diciembre de 2026.	Tecnología: Software ERP como Odoo o SAP; servidores y conectividad; asesoría de implementación. Capacitación: Formación para Sandra Espinosa, Jonathan Marquina y operarios claves en manejo de ERP.	Porcentaje de reducción de costos operativos.	Reducir los costos operativos en un 10% antes de diciembre de 2026.	Integración de procesos mediante sistema ERP (inventario, finanzas, producción) para control eficiente.	21 meses	Sandra Espinosa (Área Administrativa y Financiera).
	Infraestructura: Adaptación de dispositivos y sistemas internos. Soporte técnico: Consultores externos y soporte del proveedor.	Nivel de procesos automatizados.	Automatizar al menos el 70% de los procesos internos antes de finalizar el periodo.	Estandarización de procesos internos con participación del área administrativa y producción.	20 meses	Jonathan Marquina (Área de Producción).
- Lanzar un nuevo producto de empaque innovador con enfoque sostenible antes de finalizar el año fiscal 2026.	Investigación y Desarrollo: Participación activa de Jonathan Marquina y operarios en pruebas y propuestas. Proveedores: Contacto y negociación con proveedores sostenibles por parte de María Esther Polanco.	Producto lanzado al mercado.	Lanzar el nuevo producto al mercado antes de diciembre de 2026.	Diseño de empaque ecológico innovador, liderado desde producción y apoyado por operarios en prototipado.	16 meses	Jonathan Marquina (Área de Producción).
	Producción: Adaptación de maquinaria y ensayos dirigidos por operarios expertos. Validación: Certificaciones y pruebas funcionales externas financiadas desde el área administrativa.	Porcentaje de materiales sostenibles utilizados.	Garantizar que al menos el 80% de los componentes sean reciclables o biodegradables.	Alianzas con proveedores de materiales biodegradables, lideradas por la Dirección General.	14 meses	María Esther Polanco (Dirección General).
	Formación: Diplomados, talleres presenciales y virtuales dirigidos a operarios y auxiliares.	Nivel de satisfacción del empleado.	Aumentar el nivel de satisfacción del 78% actual al 85% antes de diciembre de 2025, según encuesta de clima laboral.	Programa de formación continua en habilidades técnicas y blandas, enfocado en operarios y auxiliares.	9 meses	María Esther Polanco (Dirección General).

- Aumentar la satisfacción del empleado al 85% con un programa de formación y desarrollo antes de diciembre de 2025.	Logísticos: Aulas de capacitación, materiales impresos y digitales.					
	Humanos: Mentores internos y consultores especializados en formación técnica. Financieros: Bonificaciones por desempeño y presupuesto para bienestar desde el área financiera.	Número de horas de formación por empleado.	Alcanzar un mínimo de 20 horas anuales de formación por empleado.	Políticas de bienestar laboral: reconocimiento, pausas activas, celebraciones internas.	6 meses	Jonathan Marquina (Área de Producción).