

Ficha Técnica: Estudio de Mystery Shoppers

Nombre del estudio:

Estudio de Evaluación de Servicio al Cliente mediante Mystery Shopper

Objetivo general:

Evaluar la calidad del servicio, atención, cumplimiento de protocolos y experiencia del cliente en puntos de contacto (físicos o digitales), mediante visitas encubiertas realizadas por evaluadores capacitados (mystery shoppers).

Objetivos específicos:

- Verificar el cumplimiento de estándares de atención al cliente establecidos por la organización.
- Identificar brechas entre el servicio esperado y el servicio real.
- Observar comportamientos reales del personal en condiciones naturales.
- Evaluar procesos específicos como ventas, asesorías, devoluciones, tiempos de espera, entre otros.

Población objetivo del estudio:

Puntos de atención al cliente (sucursales, tiendas, centros de atención telefónica o canales digitales).

Cobertura geográfica:

(Local, regional o nacional, según el alcance del proyecto.)

Tamaño de la muestra:

(Dependerá del número total de puntos evaluados. Ejemplo: 100 visitas en 50 sucursales.)

Método de muestreo:

Selección dirigida o por cuotas (considerando zonas, tipo de punto de venta, volumen de operación, etc.).

Metodología:

Visitas encubiertas presenciales, llamadas telefónicas, o interacciones digitales (chat, correo, redes sociales) simulando ser un cliente real, con observación directa y reporte estructurado posterior.

Instrumento de evaluación:

Checklist o formulario estructurado con criterios de observación previamente definidos (escala de cumplimiento, preguntas sí/no, escalas Likert, campos para comentarios cualitativos).

Criterios evaluados:

- Atención y actitud del personal





- Tiempo de espera y respuesta
- Conocimiento del producto o servicio
- Cumplimiento de protocolos de atención
- Ambiente y condiciones físicas del lugar
- Resolución de dudas o problemas planteados

Análisis de datos:

Análisis cuantitativo (porcentaje de cumplimiento, promedios por criterio, semáforos de desempeño) y cualitativo (observaciones relevantes del evaluador).

Entregables:

- Informe ejecutivo con hallazgos principales y áreas de oportunidad.
- Ranking de puntos evaluados según desempeño.
- Base de datos con resultados por visita.
- Recomendaciones para la mejora del servicio.

