

ESCUELA JAPI

Satisfacción de los anfitriones

3.er despliegue nacional · Clave 4 y modelo RUTA

Real Plaza | Agosto–septiembre 2026

CX LATAM



Reporte elaborado con las respuestas de satisfacción de los participantes

El tercer despliegue reunió 480 respuestas

La valoración se mantiene muy alta en las tres ediciones y el tercer despliegue mejora sus promedios de aprendizaje y facilitación.



El archivo registra respuestas del 21 de agosto al 22 de septiembre de 2026.

La encuesta mide satisfacción declarada. No mide por sí sola cambios de conducta en el puesto.

En este despliegue practicamos el modelo RUTA

Clave 4: conozco el mall, pregunto cuando tengo dudas y ayudo a cada cliente a seguir adelante.



RECIBO

**Miro, saludo
y escucho.**

Le doy atención
a la persona.



UBICO

**Aclaro qué
necesita.**

Entiendo bien
su consulta.



TENGO DUDA

**Pregunto y
confirmo.**

No invento datos;
verifico primero.



ACOMPAAÑO

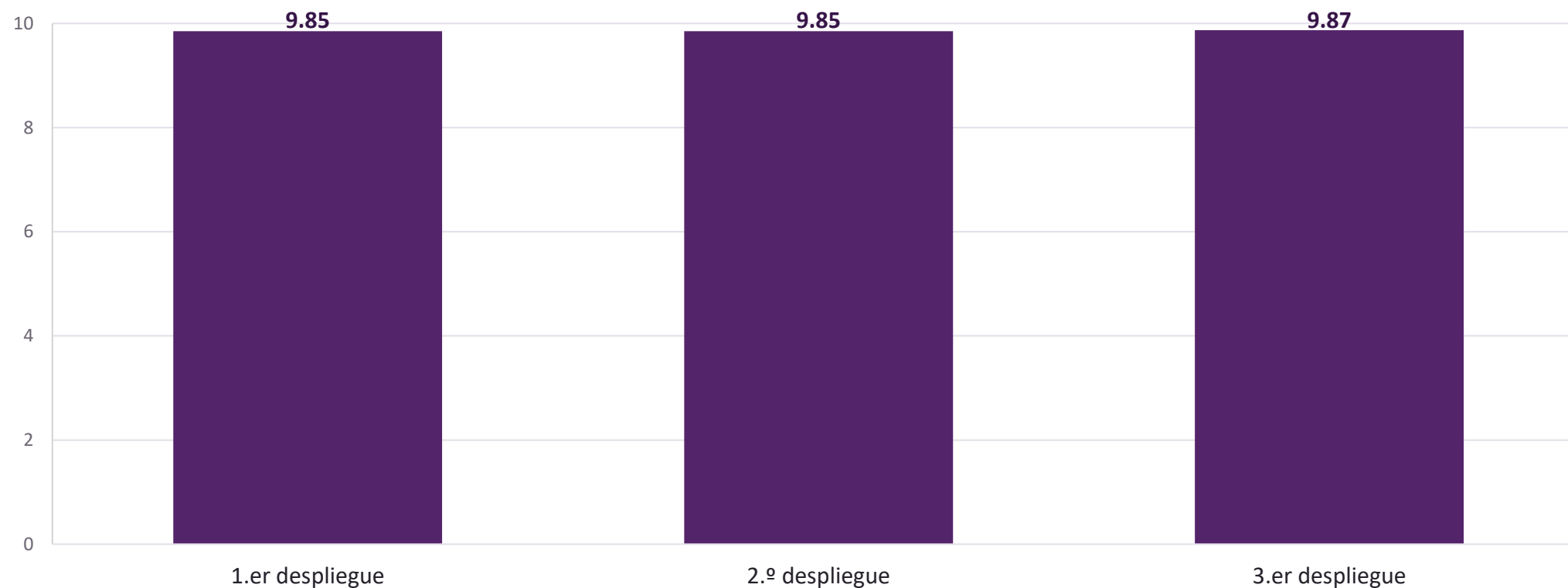
**Indico el camino
o activo apoyo.**

Me aseguro de que
reciba orientación.

Una buena orientación no termina al señalar: confirmo y acompaño hasta conectar al cliente con la ayuda que necesita.

El promedio de recomendación se mantiene sobre 9.8

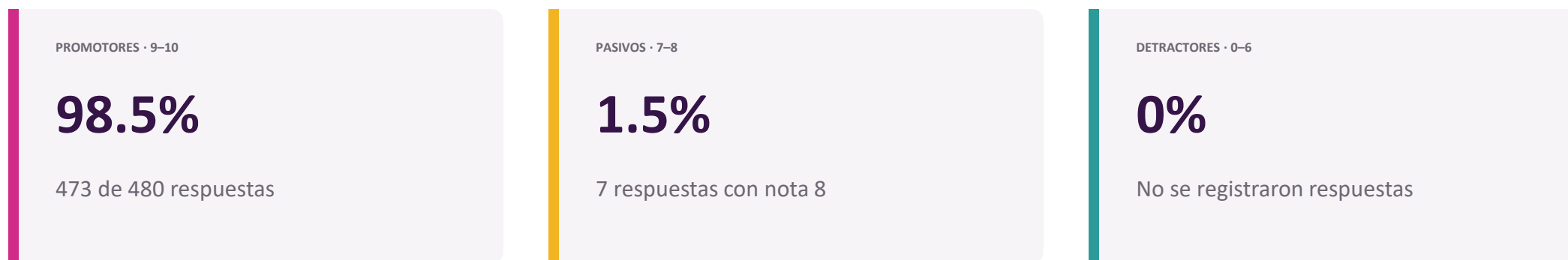
En una escala de 0 a 10, las tres ediciones obtienen una valoración sobresaliente.



Variación del 1.º al 3.º: +0.02 puntos. El cambio es pequeño porque los resultados parten de niveles muy altos.

98.5% de las respuestas del 3.er despliegue fueron promotoras

La diferencia entre promotores y detractores deja un NPS de 98.5.



Comparación del NPS

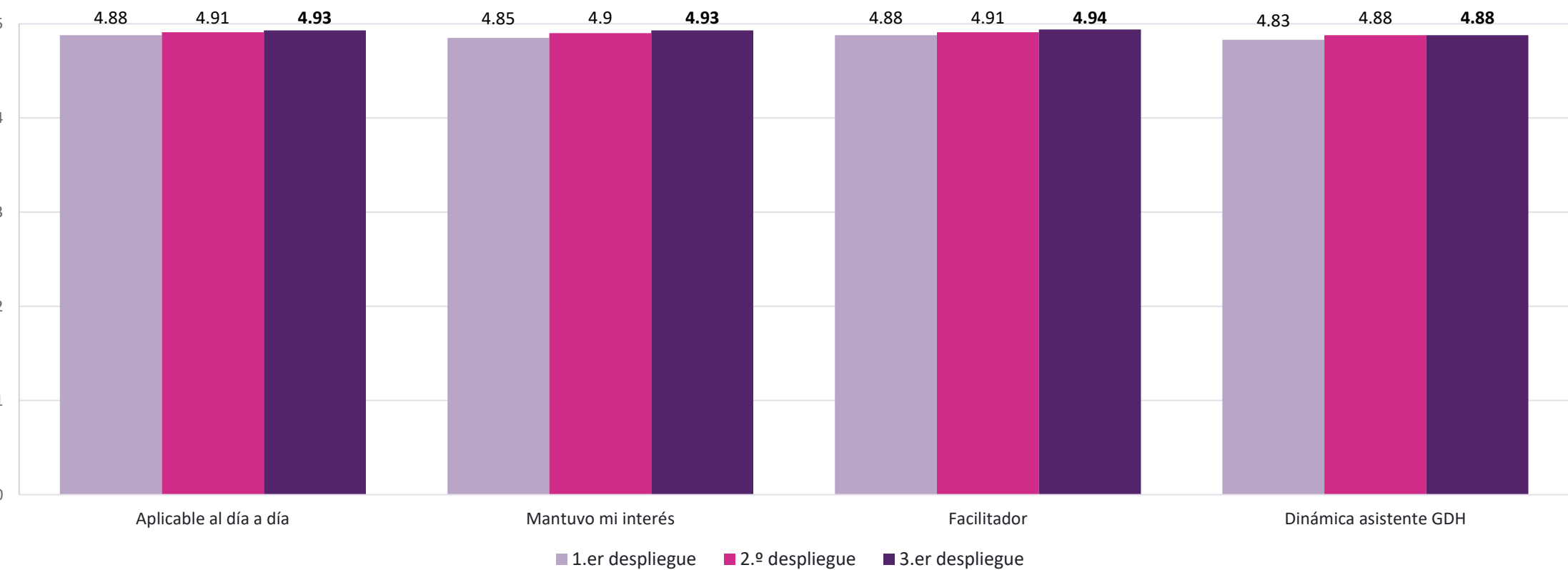


El NPS baja 0.3 puntos frente al 2.º despliegue y queda prácticamente al nivel del 1.º.

Predominó la nota 10: 424 respuestas. Además, hubo 49 notas 9 y 7 notas 8.

Suben los promedios de aplicación, interés y facilitación

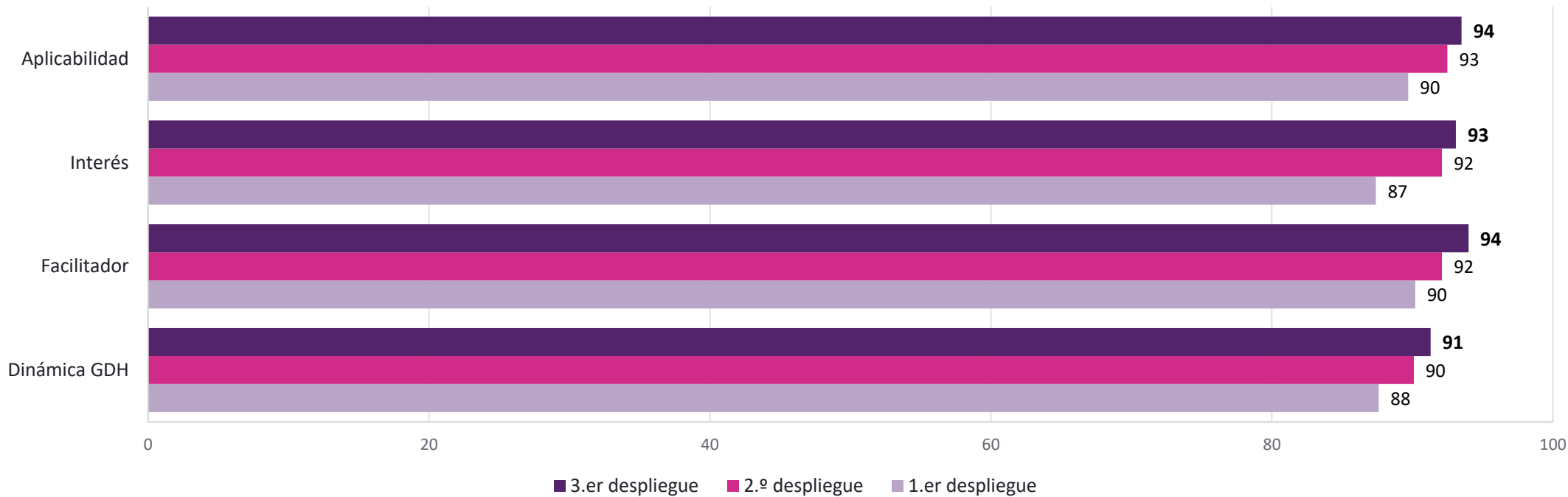
Promedio por pregunta, en escala de 1 a 5



El 3.er despliegue logra los promedios más altos en tres de las cuatro preguntas de escala 1–5. La dinámica GDH queda igual al 2.º, redondeada a 4.88.

Más del 91% puso la nota máxima a cada aspecto del 3.er despliegue

Porcentaje que calificó con 5 de 5

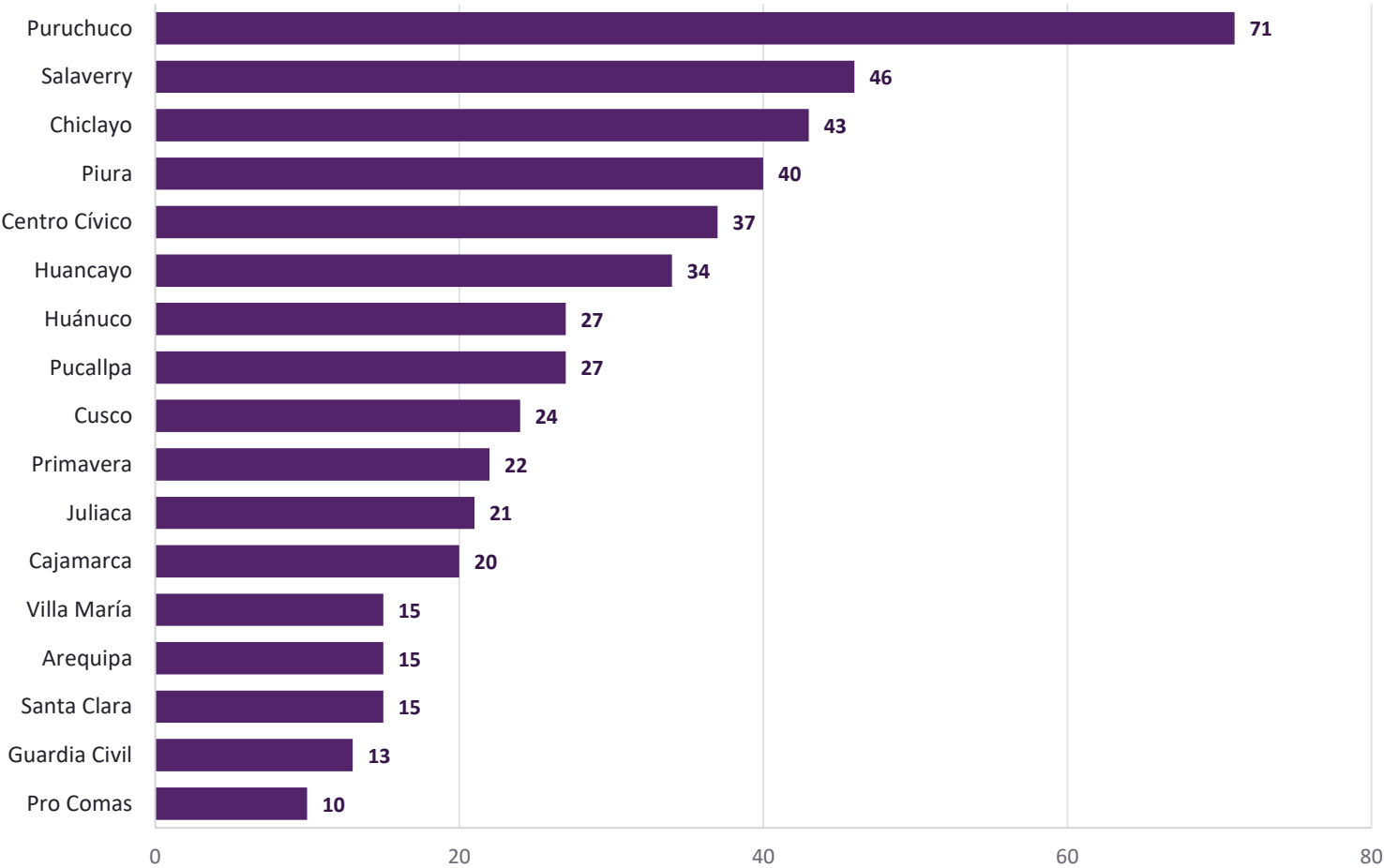


3.er despliegue: aplicabilidad 93.5%, interés 93.1%, facilitador 94.0% y dinámica GDH 91.3%.

El mayor top box corresponde a la evaluación del facilitador.

La encuesta recogió respuestas de 17 malls

Respuestas recibidas por mall



COBERTURA

17 malls

presencia nacional

GRUPOS

25

registros de grupo en LOCAL

Puruchuco concentra 71 respuestas; Pro Comas, 10. El volumen puede variar por tamaño de grupo y participación en la encuesta.

Las notas máximas predominan en todas las preguntas

Aspecto	Notas 1–3	Nota 4	Nota 5	Promedio
Aplicabilidad	3	28	449	4.93
Interés	3	30	447	4.93
Facilitador	0	29	451	4.94
Dinámica GDH	15	27	438	4.88

Las 480 respuestas completaron estas preguntas. La categoría “Notas 1–3” agrupa las calificaciones bajas de la escala.

La calificación de dinámica GDH tiene más respuestas entre 1 y 3 que las demás, aunque 91.3% la califica con 5.

Los comentarios destacan dinamismo, claridad y cercanía

“La claridad de la charla”

“La dinámica que tiene para explicar el tema”

“Interactúa con el personal, eso genera confianza.”

“Que se trabajó en equipo...”

En los comentarios se repiten menciones a las dinámicas, la actitud del facilitador y la participación del grupo.

Lectura para el siguiente despliegue

Mantener las explicaciones claras y participativas, con pausas activas y actividades que involucren al grupo.

La principal oportunidad es sostener la participación activa

Algunas personas pidieron más dinamismo y actividades con mayor movimiento o interacción entre grupos.

1

Alternar explicación breve con práctica

Caso corto, demostración o reto de orientación.

2

Dar más movimiento a las dinámicas

Incluir una actividad de pie o por equipos.

3

Conservar lo que ya valoran

Claridad, actitud cercana y ejemplos del trabajo diario.

Estas son sugerencias para aplicar al diseñar el 4.º despliegue; conviene contrastarlas con el objetivo y tiempo de cada sesión.

Comparativo de satisfacción: 1.º, 2.º y 3.º despliegue

Indicador	1.er despliegue	2.º despliegue	3.er despliegue
Respuestas	437	534	480
Recomendación promedio (/10)	9.85	9.85	9.87
NPS	98.6	98.9	98.5
Aplicable al día a día (/5)	4.88	4.91	4.93
Mantuvo mi interés (/5)	4.85	4.90	4.93
Facilitador (/5)	4.88	4.91	4.94
Dinámica asistente GDH (/5)	4.83	4.88	4.88

Los promedios suben de forma gradual. La recomendación es prácticamente estable, con NPS muy alto en las tres mediciones.

Lectura ejecutiva para el cierre del 3.er despliegue

01	Valoración sostenida	Los promedios de recomendación se mantienen entre 9.85 y 9.87 sobre 10.
02	Mejora en escala 1–5	Aplicabilidad, interés y evaluación del facilitador alcanzan su mejor promedio en el 3.er despliegue.
03	Punto a monitorear	La nota de la dinámica GDH se mantiene en 4.88 y acumula más calificaciones de 1 a 3 que otros aspectos.
04	Siguiente paso	Mantener claridad y cercanía, e incorporar más participación y movimiento en las actividades.

Cómo leer la comparación

RECOMENDACIÓN

0–10

Pregunta: probabilidad de recomendar el curso.

NPS

–100 a 100

Promotores 9–10 menos detractores 0–6.

OTRAS PREGUNTAS

1–5

Se comparan los promedios de cada despliegue.

Base por despliegue

- 1.º: 437 respuestas · 17 feb–13 mar 2026
- 2.º: 534 respuestas · 19 may–10 jun 2026
- 3.º: 480 respuestas · 21 ago–22 sep 2026

Alcance

Se comparan respuestas válidas de las pestañas del Excel. El NPS resume recomendación y las preguntas de 1–5 resumen percepción. Los comentarios abiertos se agrupan por temas, sin inferir porcentajes.

Los resultados describen la satisfacción de quienes respondieron. No equivalen a una medición de desempeño posterior.

Registro fotográfico por mall – 3re despliegue

17 malls · 25 grupos · 480 respuestas

Real Plaza Chiclayo

43 respuestas · 1 grupo



Real Plaza Cajamarca

20 respuestas · 1 grupo



Real Plaza Huancayo

34 respuestas · 2 grupos



Real Plaza Huánuco

27 respuestas · 1 grupo



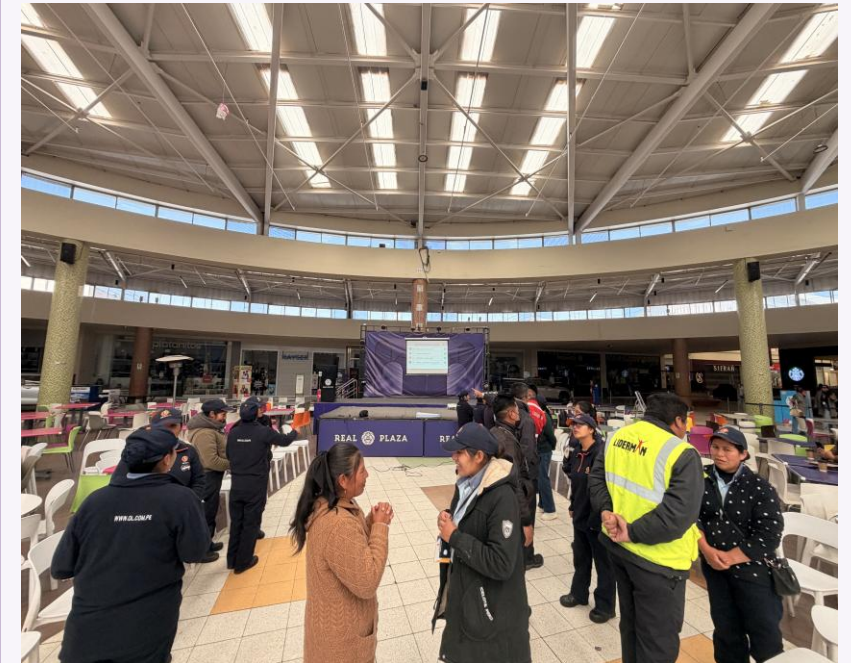
Real Plaza Puruchuco

71 respuestas · 3 grupos



Real Plaza Juliaca

21 respuestas · 1 grupo



Real Plaza Primavera

22 respuestas · 2 grupos



Real Plaza Pucallpa

27 respuestas · 2 grupos



Real Plaza Pro Comas

10 respuestas · 1 grupo



Real Plaza Salaverry

46 respuestas · 3 grupos



Real Plaza Centro Cívico

37 respuestas · 2 grupos



Real Plaza Cusco

24 respuestas · 1 grupo



Real Plaza Villa María

15 respuestas · 1 grupo



Real Plaza Arequipa

15 respuestas · 1 grupo



Real Plaza Santa Clara

15 respuestas · 1 grupo



Real Plaza Guardia Civil

13 respuestas · 1 grupo



Real Plaza Piura

40 respuestas · 1 grupo





ESCUELA JAPI · REAL PLAZA

¡Gracias, anfitriones!

Cerramos el 3.er despliegue nacional con nuevos aprendizajes para brindar una mejor experiencia a cada cliente.

**En el 4.º y último despliegue del año
seguiremos construyendo juntos.**

Este despliegue se realiza a través de

CX Latam