

## Lista de cotejo Caso de estudio

<b>Nombre de los integrantes:</b>	De los Ríos Rodríguez Emily Thamara Crisostomo Sanchez Jesús Alberto Cecilio Hernandez Keira Scarlet García Hernandez David Fernando
<b>Núm. de equipo y nombre de empresa local:</b>	Equipo 2 Bodega Café

Criterios de evaluación	Sí	No	Observaciones de avance
<b>1. Redacción del caso + Mapa de actores</b>			
➤ Descripción concreta y clara del contexto del servicio.	✓		- Supimos llevar bien nuestras roles
➤ Problema u oportunidad identificado.	✓		
➤ Actores clave con roles, intereses y nivel de influencia.	✓		
➤ Formato visual del mapa (tabla, diagrama o matriz).	✓		
<b>2. Brief de investigación</b>			
➤ Objetivo de negocio: Claridad sobre mejorar recompra y estabilizar NPS; metas tentativas y horizonte temporal.			
➤ Preguntas de investigación: de 3-5 preguntas accionables que conecten causas de baja recompra/NPS con decisiones.			
➤ Alcance y exclusiones: Qué sí/no se investigará (p. ej., sólo clientes de los últimos 6 meses; no incluye pricing avanzado).			
➤ Población y muestra: Definición de clientes actuales, exclientes y no clientes; criterios de selección.			
➤ Métodos y justificación: Enfoque mixto (entrevistas + encuesta) con racional pedagógico y operativo.			
➤ Indicadores clave: NPS, tasa de recompra, satisfacción por momento de verdad, recomendación boca a boca.			
➤ Cronograma y entregables: Hitos con fechas y responsables por pieza (cuali, cuanti, integración).			
➤ Supuestos y riesgos: Sesgo de memoria, baja tasa de respuesta, estacionalidad; planes de mitigación.			
➤ Recursos y ética: Herramientas, tiempos, consentimiento, anonimato, resguardo de datos.			
<b>3. Guía v1 y validación</b>			
➤ Objetivo de la sesión: Qué se busca entender (barreras a la recompra, drivers de recomendación).			