

**Lista de cotejo
Caso de estudio**

| | |
|--|--|
| Nombre de los integrantes: | De los Ríos Rodríguez Emily Thamara Crisostomo Sanchez Jesús Alberto Cerino Hernandez Keira Scarlet Garcia Hernandez David Fernando |
| Núm. de equipo y nombre de empresa local: | Equipo 2 Bodega Café |

| Criterios de evaluación | Sí | No | Observaciones de avance |
|--|----|----|-------------------------------------|
| 1. Redacción del caso + Mapa de actores ➤ Descripción concreta y clara del contexto del servicio. ➤ Problema u oportunidad identificado. ➤ Actores clave con roles, intereses y nivel de influencia. ➤ Formato visual del mapa (tabla, diagrama o matriz). | ✓ | | -Supimos llevar bien nuestras roles |
| 2. Brief de investigación ➤ 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 (cuál, cuánto, 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. | | | |
| 3. Guía v1 y validación ➤ Objetivo de la sesión: Qué se busca entender (barreras a la recompra, drivers de recomendación). | | | |