

Lista de cotejo
Caso de estudio

Nombre de los integrantes:	Cerino Hernández Keira Scarlet Crisóstomo Sánchez Jesús Alberto De los Ríos Rodríguez Emily García Hernández David Fernando
Núm. de equipo y nombre de empresa local:	Equipo No. 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.	x		Supimos llevar bien nuestros valores.
○ Problema u oportunidad identificado.	x		
○ Actores clave con roles , intereses y nivel de influencia.	x		
○ Formato visual del mapa (tabla, diagrama o matriz).	x		
2. Brief de investigación ○ Objetivo de negocio: Claridad sobre mejorar recompra y estabilizar NPS; metas tentativas y horizonte temporal.	x		Tuvimos dificultad a la hora de estructurar nuestro cuestionario.
○ Preguntas de investigación: de 3–5 preguntas accionables que conecten causas de baja recompra/NPS con decisiones.	x		
○ Alcance y exclusiones: Qué sí/no se investigará (p. ej., sólo clientes de los últimos 6 meses; no incluye pricing avanzado).	x		
○ Población y muestra: Definición de clientes actuales, exclientes y no clientes; criterios de selección.	x		
○ Métodos y justificación: Enfoque mixto (entrevistas + encuesta) con racional pedagógico y operativo.	x		
○ Indicadores clave: NPS, tasa de recompra, satisfacción por momento de verdad, recomendación boca a boca.	x		
○ Cronograma y entregables: Hitos con fechas y responsables por pieza (cuali, cuanti, integración).	x		

○ Supuestos y riesgos: Sesgo de memoria, baja tasa de respuesta, estacionalidad; planes de mitigación.	x	
○ Recursos y ética: Herramientas, tiempos, consentimiento, anonimato, resguardo de datos.	x	
3. Guía v1 y validación ○ Objetivo de la sesión: Qué se busca entender (barreras a la recompra, drivers de recomendación).	x	

Criterios de evaluación	Sí	No	Observaciones de avance
○ Perfil del participante: Segmento, frecuencia de compra, estatus (promotor/pasivo/detractor).			Al saber los objetivos específicos y generales a la hora de realizar nuestra encuesta se nos hizo más fácil.
○ Estructura de bloques: Calentamiento, experiencia actual, puntos de dolor, comparación, cierre.			
○ Preguntas abiertas: Redacción clara, una intención por pregunta; sin inducir respuestas.	x		
○ Probes/sondeos: Profundizadores tipo “¿puedes darme un ejemplo?” para causas y emociones.			
○ Momentos de verdad: Indagar contacto, servicio, calidad, precio, postventa y su impacto en recompra/NPS.			
○ Ética y consentimiento: Texto breve de apertura y permiso para grabar/anotar.			
○ Pilotaje y ajustes: Registro de cambios tras 1–2 pruebas; tiempo estimado por bloque.			
4. Transcripciones y notas de campo ○ Fidelidad y completitud: Transcripción literal de cada entrevista; marcas temporales mínimas por tema.	x		Al tener los resultados y hallazgos que hicimos en nuestras encuestas se nos facilitó el hecho que la misma plataforma nos dé los resultados porcentuales, al momento de la transcripción fue más rápido.
○ Anonimización: Códigos de participante y supresión de datos sensibles.	x		
○ Señales contextuales: Notas de pausas, énfasis y emociones cuando aporten significado.	x		
○ Limpieza y formato: Ortografía básica, consistencia de etiquetas de temas y turnos.	x		
○ Trazabilidad: Carpeta organizada por fecha; índice maestro de archivos y duración.	x		
○ Control de calidad: Muestra revisada contra audio (al menos 10%) y correcciones registradas.	x		

5. Matriz de códigos ○ Marco inicial: Categorías deductivas (recompra, NPS, servicio, calidad, precio, conveniencia) y espacio para inductivas.	x		Hacer la matriz de códigos fue algo fácil, al tener los resultados y clasificarlos de acuerdo a cada sección.
○ Definiciones operativas: Qué incluye/excluye cada código; palabras clave típicas.	x		
○ Ejemplos y contraejemplos: Citas textuales ilustrativas por código.	x		
○ Jerarquía y relaciones: Temas, subtemas y vínculos (p. ej., “tiempos de espera” dentro de “servicio”).	x		
○ Reglas de aplicación: Unidades de significado, doble codificación permitida o no.	x		
○ Confiabilidad: Doble codificación en $\geq 10\%$ y acuerdo reportado (p. ej., porcentaje o κ breve).	x		

Criterios de evaluación	Sí	No	Observaciones de avance
6. Informe cualitativo ○ Resumen ejecutivo: 5–7 hallazgos clave sobre por qué no recompran y por qué varía el NPS.	x		El informe cualitativo lo trabajamos en equipo al momento de la redacción porque era importante analizar cada uno de los resultados y hallazgos.
○ Método y muestra: Diseño, perfiles, número de entrevistas y límites de inferencia.	x		
○ Hallazgos por tema: Narrativa clara con 2–3 citas representativas por tema.	x		
○ Mapas visuales: Journey del cliente, momentos de verdad, y puntos de dolor/ganancias.	x		
○ Insights accionables: Tensión clave, oportunidad y recomendación inmediata; priorización por impacto/factibilidad.	x		
○ Limitaciones: Sesgos potenciales y qué evidencia adicional se requiere.	x		
7. Cuestionario validado ○ Objetivo y constructos: Qué medirá (satisfacción, calidad percibida, NPS, intención de recompra).	x		Nos sirvió mucho poder hacer esta parte de la actividad para ver cuales fueron los resultados y las respuestas de los encuestados.
○ Ítems por constructo: 3–5 reactivos tipo Likert por dimensión; redacción simple y unívoca.	x		
○ Flujo y filtros: Orden lógico, preguntas de calificación, y saltos correctos.	x		

○ Ítem NPS estándar: Pregunta 0–10 de recomendación y pregunta abierta de “¿por qué?”.	×		
○ Validez de contenido: Revisión de 2–3 jueces; registro de cambios post revisión.	×		
○ Pilotaje y ajuste: N=15–30; tiempos, claridad y eliminación de ítems problemáticos.	×		
○ Datos demográficos: Variables mínimas para segmentar sin invadir privacidad.	×		
○ Ética y consentimiento: Propósito, anonimato y uso educativo.	×		
8. Base de datos ○ Diccionario de variables: Nombre, etiqueta, tipo, valores y códigos de ausentes.	×		El hacer la base de datos, nos hizo organizar nuestra información y entender más la estructura de nuestro trabajo
○ Integridad y limpieza: Rangos válidos, detección de duplicados y registros incompletos documentados.	×		
○ Estructura ordenada: Una fila por respondente; columnas por variables e ítems.	×		
○ Derivadas calculadas: Categorías NPS (promotor/pasivo/detractor) y recompra binaria o frecuencia. ○ Versionado y trazabilidad: Control de versiones y fecha de corte; bitácora de cambios.	×		
○ Resguardo: Carpeta con archivo maestro y respaldo; permisos de acceso.	×		
Criterios de evaluación	Sí	No	Observaciones de avance
9. Reporte descriptivo y fiabilidad ○ Perfil de la muestra: Tamaño, segmentos relevantes y tasas de respuesta.	×		
○ Descriptivos claros: Frecuencias, medias y dispersiones por variable clave; gráficos legibles.	×		
○ Cálculo de NPS: Porcentaje de promotores menos porcentaje de detractores, con intervalo visual. $\text{NPS} = \% \text{Promotores} - \% \text{Detractores}$	×		
○ Recompra y comportamiento: Tasa de recompra y cruces con satisfacción/NPS.	×		
○ Fiabilidad de escalas: Alfa de Cronbach por constructo, ítems corregidos y decisión de retención/eliminación.			
○ Notas técnicas: Supuestos, limitaciones y tamaño muestral efectivo.			
10. Informe mixto (esquema, borrador, final) ○ Preguntas respondidas: Síntesis explícita de cómo cada método contribuye a las respuestas.			

○ Convergencias/divergencias: Tabla o figura “joint display” triangulando hallazgos.			
○ Segmentos clave: Diferencias por promotores/pasivos/detractores y por frecuencia de compra.			
○ Recomendaciones priorizadas: Acciones concretas, responsables, indicadores y cronograma de piloto.			
○ Impacto esperado: Vínculo entre acción y métrica (recompra, NPS, tickets); riesgos y mitigación.			
○ Apéndices: Instrumentos, codebook, tablas ampliadas y criterios de calidad.			
11. Presentación final (Pitch)			
○ Storyline ejecutivo claro y estructurado (problema, evidencia, hallazgos, acción, métrica/solución).			
○ Uso de evidencias (datos, citas, gráficos).			
○ Narrativa convincente y profesional con mensajes clave (de 3 a 5 “bullets” memorables con <i>qué hacer</i> y cómo <i>medir</i>).			
○ Plan de implementación: próximos 30 a 90 días, responsables y KPIs de seguimiento.			
○ Material visual bien diseñado con plantilla institucional, tipografía legible y consistencia cromática.			