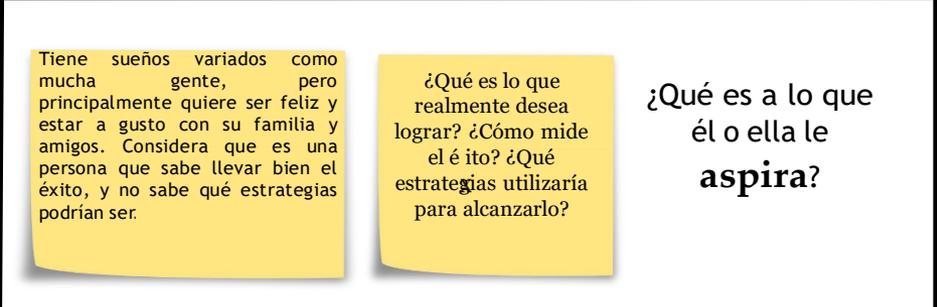
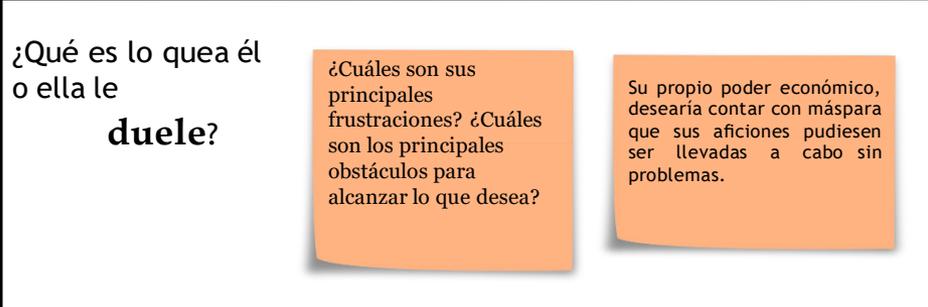
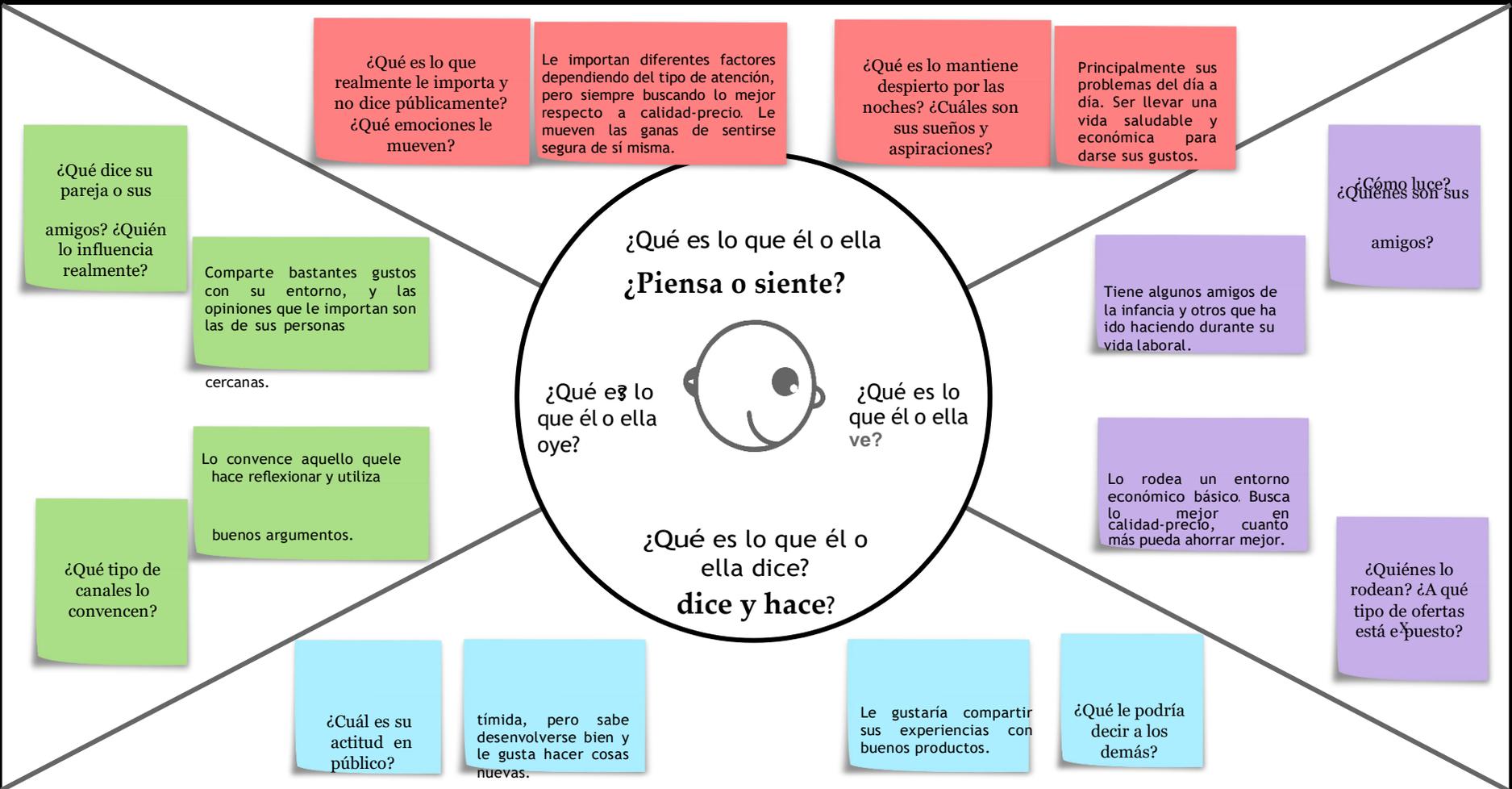


# Mapa de Empatía

Nombre del Usuario / Cliente:  
Persona cualquiera adulta

Diseñado para: shampoo  
pal pelo

Por: Karen Sofía



## CICLO PHVA como herramienta de evaluación

¿Qué aprendizajes hubo?  
¿Qué logros y errores?

¿Qué aciertos se estandarizaron?

¿Qué acciones correctivas se tomaron?

¿Qué cambios se adoptaron para el nuevo ciclo de mejoramiento?

¿Lo ejecutado es coherente con lo planeado? ¿El control de la ejecución fue adecuado? ¿Se lograron los resultados? ¿Qué indicadores lo demuestran?

¿Qué análisis se hizo de los resultados? ¿A quién se presentó?



¿Qué, cómo y para qué se planeó?

¿Se hizo con base en las necesidades y expectativas de los usuarios/as?

¿Quién, cuándo, cómo dónde y con qué recursos haría lo planeado?

¿Cómo se evaluaría lo realizado? ¿Con qué datos? ¿Qué se haría con los resultados?

¿Cómo se ejecutó lo planeado? ¿Quién lo hizo? ¿Cuándo y cómo lo hizo? ¿Con qué recursos?

¿Qué registros se dejaron? ¿Qué datos se recolectaron?

¿Se controló lo ejecutado?

## **PLANEAR.**

### **¿Qué, Cómo y para que se planeó?**

Se planeó un producto de shampoo para el pelo, se planeó para el cuidado e higiene del cabello, se planeó para sentirse libre y seguro.

### **¿Se hizo con base en las necesidades y expectativas de los usuarios?**

Si

### **¿Quién, cuando, como, donde y con qué recursos haría lo planeado?**

con varios personajes que reconocen el área de la belleza y el cuidado del cabello y los recursos naturales y extractos.

### **¿Cómo se evaluaría lo realizado?**

excelente

### **¿Qué se haría con los resultados?**

Si son positivos seguir innovando

Si son negativos corregir

## **HACER.**

### **¿COMO SE EJECUTO LO PLANEADO?**

Se ejecutó de manera constante basados en las perspectivas del cliente y la idea principal del producto. Se mostró la calidad y la gente lo aceptó.

## **¿QUIEN LO HIZO?**

La empresa de shampoo para el pelo.

## **¿CUANDO Y COMO LO HIZO?**

se hizo cuando se plasmó la idea de darle a la gente más innovación con su cuidado del cabello, si hizo con productos naturales.

## **¿CON QUE RECURSOS?**

Materiales naturales y económicos.

## **¿QUE REGISTROS SE DEJARON?**

se dejaron varios registros como de contabilidad y listas de los gastos.

## **¿QUE DATOS RECOLECTARON?**

Bajo el perfil del mercadeo se recolectaron datos importantes para la gente de cada zona

## **¿SE CONTROLÓ LO EJECUTADO?**

Si

## **VERIFICAR.**

## **¿Lo ejecutado es coherente con lo planeado?**

Totalmente

## **¿El control de la ejecución fue adecuado?**

si

## **¿Se lograron los resultados?**

sin duda

## **¿Qué indicadores lo demuestran?**

la percepción del servicio al cliente

## **¿Qué análisis se hizo de los resultados?**

que fueron estables

## **¿A quién se presentó?**

A grandes conocedores del producto como al cliente

## **ACTUAR.**

## **¿qué aprendizajes hubo?**

A raíz de las opiniones y el pensar del cliente vimos que sus preocupaciones son bastantes y de allí nos basamos en poder llenar su autoestima y su diario vivir con un buen sentido común de estar saludable.

## **¿qué logros y errores?**

Logramos entender que la gente en su diario vivir puede ser positivo con tener una buena experiencia, en cuanto errores debemos ser discretos a la hora de saber que realmente quieren

## **¿Qué aciertos se estandarizaron?**

el ajustar de emociones colectivas con un buen producto

## **¿Qué acciones correctivas se tomaron?**

Que el producto no sea simple ni extravagante, pero pueda ser único

## **¿Qué cambios se adoptaron para el nuevo ciclo de mejoramiento?**

Que nuestros productos sean más viables más asequibles y mucho más llamativo.

