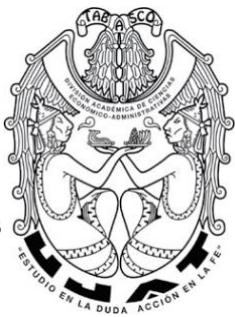




UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO
División Académica de Ciencias Económico-Administrativas



Materia:

Marketing de Servicios

Profesora:

Prof. Minerva Camacho Javier

Microempresa: Arre-Krbon

Giro:

Servicio de comida rápida

Actividad 12

Dossier

Presenta:

Frida Silvana Rodríguez Moreno
Ximena Pedrero Pérez
Marisol Romero Camacho
Dayra Ayelen Salgado Madrid

Ciclo 02-2025

Índice

Introducción.....	3
Desarrollo del proyecto.....	4
Conclusiones.....	6
Anexos	7
Base de datos	7
Tarjeta de lealtad.....	7
Diagrama de Matriz 7Ps.....	8
Instrumentos aplicados	8
Evidencias gráfica.....	10

Introducción

El presente proyecto se desarrolló en colaboración con Arre-Krbon, un restaurante local especializado en la preparación de hamburguesas, boneless y tacos, reconocido por su sabor y ambiente juvenil. El negocio forma parte del sector gastronómico informal que, en los últimos años, ha experimentado una creciente competencia debido al aumento de establecimientos similares y a la importancia de la presencia digital como factor clave para atraer y retener clientes.

El propósito principal del proyecto fue mejorar el ambiente del local, fortalecer la fidelización de los clientes y aumentar las ventas mediante estrategias de marketing y comunicación digital. Asimismo, se buscó potenciar la visibilidad del restaurante en redes sociales, generando una identidad de marca más coherente y atractiva para su público meta.

Desde la perspectiva de la Mercadotecnia de Servicios, el enfoque aplicado permitió analizar y optimizar la experiencia del cliente a lo largo de su interacción con el negocio, integrando herramientas como el mapa de viaje del cliente (CJM), SERVQUAL y estrategias de posicionamiento. Este enfoque resultó clave para identificar puntos críticos en la atención y el servicio, así como para proponer soluciones que contribuyeran a la mejora continua y al crecimiento sostenible del microempresario.

Desarrollo del proyecto

Avance	Contenido resumido	Formato
Brief y Mapa de actores	Antecedentes, filosofía empresarial, descripción del negocio y actores clave en su funcionamiento	Herramienta visual + texto
CJM v1 + Hallazgos	Identificación de etapas del recorrido del cliente, puntos de contacto y oportunidades de mejora en la experiencia	Diagrama + texto
Insights priorizados	Hallazgos clave sobre ambiente, atención, promociones y platillos que influyen en la satisfacción y fidelización del cliente	Texto
STP + Posicionamiento	Definición de segmentos, público objetivo y posicionamiento con tácticas de comunicación, producto y promociones	Texto + tabla de clasificación
Matriz 7Ps	Matriz que integra estrategias de producto, precio, plaza, promoción, personas, procesos y evidencia física.	Tabla comparativa + diagrama
Blueprint v1	Mapa del recorrido del cliente identificando etapas, interacciones y puntos de mejora del servicio.	Tabla de clasificación
MVP + Plan de pruebas	Prototipo de plan de pruebas, desarrollo y seguimientos	Texto + tabla
Reporte de pruebas v1	Primeros resultados, hallazgos y ajustes	Texto + tabla y herramientas visuales

Instrumentos y base de datos	Base de datos, SERVQUAL, CSAT, CES, Kano	Tabla de datos + resumen
PDCA + KPIs/SLAs + Recovery	Plan de mejora continua, indicadores y recuperación	Tabla de datos + protocolo y resumen
Plan de marketing	Modalidades internas, externas y omni/relacionales	Resumen ejecutivo + cronograma

Conclusiones

A lo largo del desarrollo del proyecto con Arre-Krbon, el equipo logró identificar y analizar los principales factores que influyen en la experiencia del cliente y en la percepción del servicio dentro del restaurante. Entre los aprendizajes más relevantes destaca la importancia de crear un ambiente agradable y coherente con la identidad del negocio, ya que este elemento influye directamente en la satisfacción y fidelización de los consumidores.

Las estrategias implementadas permitieron fortalecer la presencia digital de la marca, mejorar la comunicación con los clientes a través de redes sociales y generar una comunidad más activa en torno al concepto del restaurante. Además, se establecieron indicadores de desempeño (KPIs) que facilitarán el seguimiento de resultados y la toma de decisiones basadas en datos.

El impacto observado en el microempresario se reflejó en una mayor conciencia sobre la relevancia del marketing de servicios y en la disposición para aplicar herramientas de mejora continua, orientadas a la calidad y a la atención personalizada.

Como recomendación para futuras fases, se sugiere dar continuidad a la gestión de redes sociales, mantener la medición periódica de la satisfacción del cliente e incorporar nuevas dinámicas de promoción que fortalezcan la fidelidad del público meta.

Anexos

Base de datos

ID Respondent	Instrumento	Dimensión o Pregunta	Respuesta	Comentario opcional
1	SERVQUAL	Capacidad de respuesta	8	Buena
2	SERVQUAL	Capacidad de respuesta	11	Moderado
3	SERVQUAL	Tangibilidad	13	Bueno
4	CSAT	Satisfacción de productos	13	Muy Satisfecho
5	CSAT	Satisfacción general	2	Excelente
6	CES	Nivel de esfuerzo y respuesta	7	Muy Satisfecho
7	Kano	Calidad unidimensional	6	Buena
8	Kano	Calidad requerida	6	Promedio
9	Kano	Calidad atractiva	5	Si influye, pero no siempre

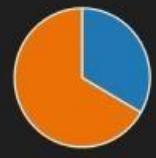
Tarjeta de lealtad



Diagrama de Matriz 7Ps



Instrumentos aplicados

<p>6. ¿Qué mejorarias o agregarías en nuestros productos?</p> <p>6 Respuestas</p> <p>Resuestas más recientes "que tuviera más jugosidad las hamburguesas " "Nada, todo está muy bien " "Un poco menos de sal en la carne "</p>	<p>1. ¿Cómo te enteraste de Arre- Krbón?</p> <p>6 Respuestas</p> <p>Resuestas más recientes "por los carteles en el fraccionamiento " "Por recomendación " "Por publicidad "</p>
<p>7. ¿Cómo fue la atención del personal?</p> <p>6 Respuestas</p> <p>2.33 Promedio</p>	<p>2. ¿Qué tan satisfecho(a) estás con el sabor de nuestros platillos?</p> <p>6 Respuestas</p> <p>2.5 Promedio</p>
<p>8. ¿Te pareció adecuado el tiempo de espera para recibir tu orden?</p> <p>6 Respuestas</p> <p>2.83 Promedio</p>	<p>3. ¿Qué te pareció la presentación de los alimentos?</p> <p>6 Respuestas</p> <p>2.33 Promedio</p>
<p>9. ¿Cómo calificarías el ambiente del establecimiento?</p> <p>6 Respuestas</p> <p>2.5 Promedio</p>	<p>4. ¿Cómo calificarías la relación calidad-precio?</p> <p>6 Respuestas</p> <p>3 Promedio</p>
<p>10. ¿Si tuvieras que elegir, cómo preferirías pedir Arre-Krbón?</p> <p>● Comer en el establecimiento... 3 ● Pedir a domicilio directamente... 1 ● Pedir a domicilio a través de p... 0</p> 	<p>5. ¿Qué platillo o producto te gusta más de nuestro menú?</p> <p>● Las hamburguesas 2 ● Los tacos 4 ● Las entradas 0</p> 
<p>11. Si Arre-Krbón estuviera disponible en plataformas de reparto (Uber Eats, Didi Food, Rappi), ¿lo pedirías?</p> <p>● Si sería mi primera opción 1 ● Tal vez, depende del costo del... 2 ● No, siempre prefiero ir a come... 1</p> 	<p>12. ¿En qué crees que podríamos mejorar?</p> <p>5 Respuestas</p> <p>Resuestas más recientes "en la carne " "Todo está muy bien " "No tengo respuesta "</p>

Edad: 46 años

Frecuencia de visita: Primera vez Ocasionalmente Frecuentemente

1. ¿Tuviste la oportunidad de personalizar tu pedido (por ejemplo, término de cocción o condimentos)?
 Sí No
2. ¿Qué tan satisfecho(a) quedaste con la atención del personal al respetar tus preferencias en el pedido?
 Muy satisfecho(a) Satisfecho(a) Neutral Insatisfecho(a)
3. ¿Cómo calificarías el ambiente del lugar (música, decoración e iluminación)?
 Excelente Bueno Regular Malo
4. En general, ¿cómo fue tu experiencia en el establecimiento?
 Excelente Buena Regular Mala

Edad: 45 años

Frecuencia de visita: Primera vez Ocasionalmente Frecuentemente

1. ¿Tuviste la oportunidad de personalizar tu pedido (por ejemplo, término de cocción o condimentos)?
 Sí No
2. ¿Qué tan satisfecho(a) quedaste con la atención del personal al respetar tus preferencias en el pedido?
 Muy satisfecho(a) Satisfecho(a) Neutral Insatisfecho(a)
3. ¿Cómo calificarías el ambiente del lugar (música, decoración e iluminación)?
 Excelente Bueno Regular Malo
4. En general, ¿cómo fue tu experiencia en el establecimiento?
 Excelente Buena Regular Mala

ENCUESTA DE Satisfacción

EDAD: 69

1. ¿Cómo calificarías el tiempo de espera de tu pedido?
Rápido Moderado Lento

2. ¿Qué aspecto de nuestro servicio o de la comida consideras que podriamos mejorar y por qué?
nada, todo está muy bien

3. ¿Qué tan satisfecho estás con el sabor y la textura de nuestro alimento?

Muy satisfecho, cumple mis expectativas	Moderadamente satisfecho, puede mejorar	Insatisfecho, no cumple mis expectativas
---	---	--

4. ¿Qué tan importante es para ti el ambiente del lugar al comer?
 Muy importante Algo importante Poco importante

5. ¿Qué tanto influye en tu decisión de compra que un local tenga promociones?
Mucho, suele influir en mi elección Algo, pero no siempre Nada, no influye en mi decisión

ENCUESTA DE Satisfacción

EDAD: 59

1. ¿Cómo calificarías el tiempo de espera de tu pedido?
 Rápido Moderado Lento

2. ¿Qué aspecto de nuestro servicio o de la comida consideras que podriamos mejorar y por qué?
El servicio, se difiere
fa al consumirlo

3. ¿Qué tan satisfecho estás con el sabor y la textura de nuestro alimento?

Muy satisfecho, cumple mis expectativas	Moderadamente satisfecho, puede mejorar	Insatisfecho, no cumple mis expectativas
---	---	--

4. ¿Qué tan importante es para ti el ambiente del lugar al comer?
 Muy importante Algo importante Poco importante

5. ¿Qué tanto influye en tu decisión de compra que un local tenga promociones?
Mucho, suele influir en mi elección Algo, pero no siempre Nada, no influye en mi decisión

Enlace de video (Pitch se servicio)

https://youtu.be/7bs_XjetJOw?si=kt9-ePQFjK4c_pK-