



**UNIVERSIDAD JUÁREZ  
AUTÓNOMA DE TABASCO**

— ♦ —  
"ESTUDIO EN LA DUDA. ACCIÓN EN LA FE"

## **Redacción de caso y mapa de actores**

**Presentado por:** Equipo 2

De los Ríos Rodríguez Emily Thamara

Crisóstomo Sánchez Jesús Alberto

Cerino Hernández Keira Scarlet

García Hernández David Fernando

## **Investigación de mercados**

## **Licenciatura en mercadotecnia**

**Profesora**

Dra. Minerva Camacho Javier

**Ciclo 02-2025**

## **Bodega Café**

### **Introducción del caso**

Bodega Café es una cafetería ubicada en Villahermosa, Tabasco, con seis meses de operación en el mercado. Su segmentación está dirigida a adolescentes y adultos jóvenes. A pesar de mantener una presencia activa en redes sociales, la empresa enfrenta desafíos significativos en la atracción de clientes y el incremento de sus ingresos. El principal obstáculo identificado es su ubicación, que carece de estacionamiento y no se encuentra en una zona de alto flujo peatonal. El objetivo de este análisis es evaluar la situación actual de Bodega Café, identificar problemas clave y proponer oportunidades de mejora que fortalezcan su posicionamiento competitivo en un mercado dominado por establecimientos locales consolidados.

### **Contexto del Servicio**

Bodega Café ofrece principalmente bebidas como café y té, además de productos complementarios de panadería. Su horario de atención se ajusta a la demanda de su público objetivo, con énfasis en horarios vespertinos y fines de semana. Los canales de venta y promoción se centran en redes sociales, donde mantienen interacción constante con la comunidad. El servicio se caracteriza por un ambiente juvenil y moderno, aunque la experiencia del cliente se ve limitada por la falta de estacionamiento y la ubicación poco conveniente.

### **Análisis del Entorno**

El entorno competitivo de Bodega Café está dominado por cafeterías locales establecidas como Café La Cabaña y 112 Café. Estas tienen mayor antigüedad y mejor ubicación. Las tendencias de consumo entre jóvenes muestran una preferencia por espacios con experiencia integral: Wifi, ambiente musical, eventos y opciones digitales de pedido. Factores económicos y sociales como el poder adquisitivo limitado de su público y la preferencia por espacios con estacionamiento afectan directamente la capacidad de atracción y retención de clientes. Además, el uso intensivo de redes sociales por parte de la competencia emergente representa un desafío adicional.

## **Oportunidades del Servicio**

Entre las oportunidades que Bodega Café puede aprovechar se encuentra la implementación de un sistema de pedidos en línea y reparto a domicilio para compensar su limitación de ubicación. Del mismo modo, la organización de eventos temáticos como noches de música, grupos literarios y torneos de juegos de mesa representaría un atractivo adicional para su público joven. Otra posibilidad de expansión consiste en la incorporación de bebidas personalizadas y opciones veganas en su menú, lo que representaría un valor agregado para los clientes. Además, resulta viable desarrollar programas de fidelización mediante tarjetas de descuento y promociones exclusivas en redes sociales para quienes visiten el establecimiento de manera recurrente.

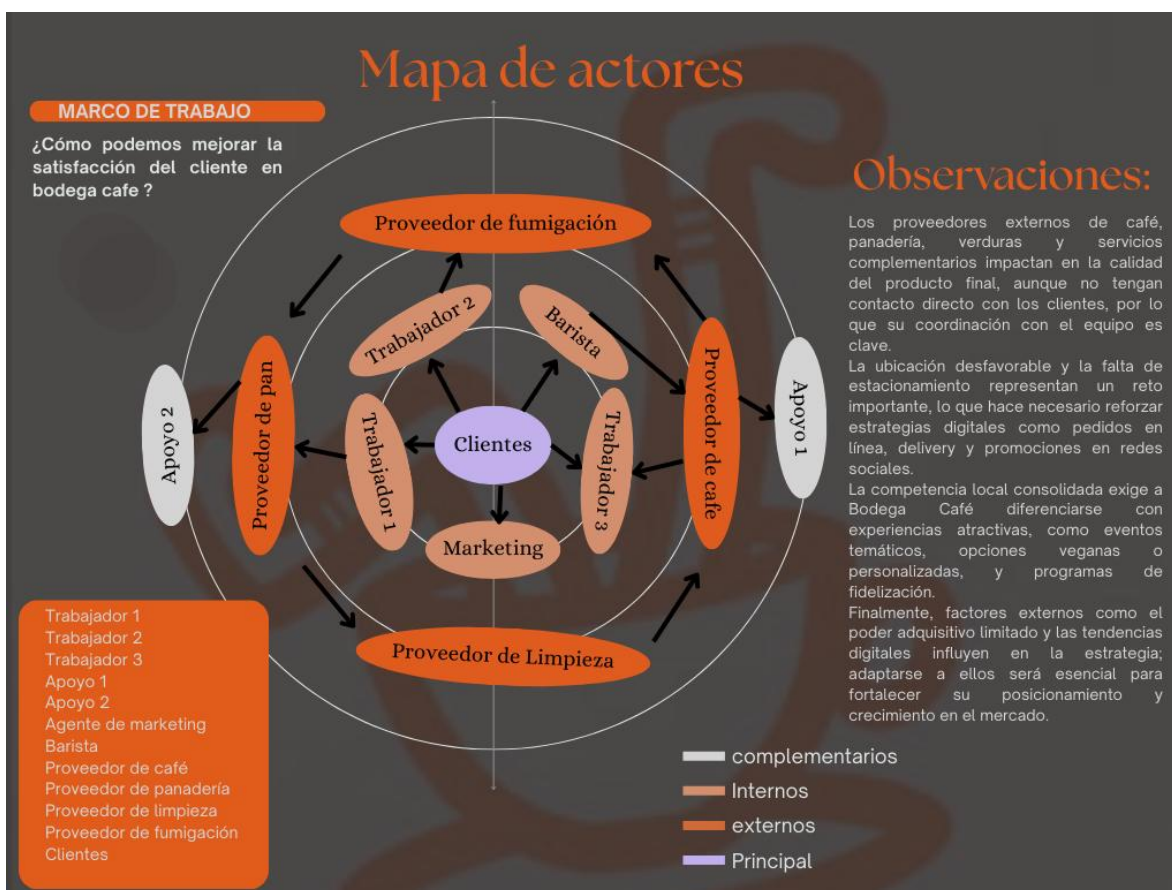
## **Problemas u Oportunidades**

Dentro de los principales retos identificados se encuentra la ubicación desfavorable que carece de estacionamiento y no se encuentra en una zona de alto flujo peatonal, lo que limita significativamente el acceso de clientes. Asimismo, los ingresos mensuales promedio de \$70,000 pesos mexicanos constituyen una dificultad que refleja la necesidad de optimizar la estrategia comercial y de atracción de clientes. A esto se suma la baja demanda de productos como el té, lo que indica una oportunidad para diversificar y reestructurar la oferta de bebidas. Finalmente, Bodega Café enfrenta el desafío de desarrollar una estrategia de marketing integral que trascienda el manejo de redes sociales, en un mercado donde la diferenciación y la experiencia del cliente son factores decisivos para la permanencia y crecimiento en el sector.

## **Actores Clave**

El equipo de Bodega Café está conformado por un grupo de trabajo que desempeña funciones esenciales para la operación del negocio. Entre los integrantes se encuentran una encargada general, un agente de marketing dos ayudantes, un barista y dos personas de apoyo. Asimismo, se cuenta con proveedores externos de servicios complementarios como café, verduras, panadería, limpieza y

fumigación. El perfil de clientes, principalmente adolescentes y adultos jóvenes, influye de manera directa en la definición de los servicios y las estrategias que la empresa implementa. Finalmente, factores externos como la competencia directa (Café La Cabaña, 112 Café y cafeterías locales), las redes sociales y las tendencias actuales de consumo tienen un impacto determinante en las decisiones estratégicas del negocio.



## Referencias

(Empleado de Bodega Café, comunicación personal, 28 de agosto de 2025)