



Universidad Juárez Autónoma de Tabasco



Guía y validación de encuesta

Licenciatura en Mercadotecnia

Investigación de Mercados

Docente: Dra. Minerva Camacho Javier

5to semestre- Grupo LLM

Integrantes:

Cerino Hernández Keira Scarlet

Crisóstomo Sánchez Jesús Alberto

De los Ríos Rodríguez Emily Thamara

Garcia Hernández David Fernando

Ciclo: 02-2025

- **Identificación del problema:**
El establecimiento **carence** de **espacio** de estacionamiento, lo que genera incomodidad para los **clientes** que llegan en automóvil y **provoca** que algunos **potenciales** compradores decidan no acudir, también presenta una baja **afluencia** de clientes debido a la **limitada** difusión de su **marca**.
- **Palabras clave:**
Carece, espacio, clientes, provoca, potenciales, afluencia, limitada, marca
- **Definición de las palabras claves:**
Carece: Tener falta o privación de algo.
Espacio: Extensión que contiene toda la materia existente.
Clientes: Persona que compra en una tienda, o que utiliza los servicios de un profesional o empresa.
Provoca: Producir o causar algo.
Afluencia: Acción y efecto de afluir
Limitada: Que tiene un límite o fin.
Marca: Es un nombre, término, señal, símbolo o diseño, o una combinación de estos, que identifica y distingue los bienes y servicios de un vendedor de los de sus competidores
- **Objetivo general:**
Analizar como influyen la ubicación del local y la disponibilidad de estacionamiento en las preferencias, percepciones y decisiones de consumo de los clientes de la cafetería, con el fin de identificar estrategias que mejoren su posicionamiento y accesibilidad en el mercado.
- **Objetivo específico:**
Identificar el perfil de los clientes actuales y potenciales de la cafetería y así explorar la importancia que los clientes otorgan a la ubicación y así mismo identificar que impacto ha tenido la cafetería en sus redes sociales para volverse una marca conocida.
- **Apertura y rapport**
Hola, mucho gusto, somos estudiantes de la Universidad Autónoma de Tabasco (UJAT) de la carrera de mercadotecnia, estamos realizando una investigación de mercado con el fin de conocer mejor las preferencias y experiencias de los clientes en cafeterías locales y su conocimiento sobre la cafetería “bodega café”.
El objetivo es comprender como los factores como la ubicación y el estacionamiento influye al momento de elegir una cafetería

- **Bloque 1: Perfil del entrevistado**
- **Datos demográficos**
 1. ¿Qué edad tienes?
 2. ¿Cuál es tu género?
 3. Domicilio
 4. Ocupación
- **Datos del comportamiento**
 5. ¿Con qué frecuencia tomas café o bebidas en cafeterías?
 - a) Diario
 - b) 3-4 veces por semana
 - c) 1-2 veces por semana
 - d) Casi nunca
 6. ¿En qué horario sueles visitar una cafetería?
 - a) Mañana (7:00 am – 11:00 am)
 - b) Mediodía (11:00 am – 2:00 pm)
 - c) Tarde (2:00 pm – 6:00 pm)
 - d) Noche (6:00 pm – 10:00 pm)
- **Bloque 2: Motivaciones y percepciones sobre ubicación**
 7. ¿Qué tan importante es para ti la ubicación de una cafetería al momento de elegir dónde ir?
 - a) Muy importante
 - b) Importante
 - c) Poco importante
 - d) Nada importante
 8. ¿Qué atributos valoras más del café?
 - a) Sabor
 - b) Aroma
 - c) Precio
 9. ¿Qué es lo que más te gusta de un café? (marca las que consideres necesarias)
 - a) Que este muy dulce
 - b) Que este amargo
 - c) Que este caliente
 - d) Que este frio
 - e) Que tibio
 10. Cuando una cafetería está en una zona con difícil acceso, ¿Qué suele influir en tu decisión de ir o no?
 - a) El tiempo de traslado

- b) La disponibilidad de estacionamiento**
- c) La calidad del café o productos**
- d) El ambiente del lugar**

11. ¿Qué tanto influye el servicio que ofrezcan?

- a) Mucho**
- b) Regular**
- c) Poco**
- d) Nada**

12. ¿Prefieres cafeterías cercanas a tu casa, trabajo o escuela?

- a) Casa**
- b) Trabajo**
- c) Escuela**
- d) No tengo preferencia**

- **Bloque 3: Experiencia de compras**

13. ¿Cómo fue tu experiencia de la última cafetería que visitaste?

- a) Excelente**
- b) Buena**
- c) Regular**
- d) Mala**

14. ¿Qué aspectos influyen en que decidas en regresar a una cafetería en lugar de probar otra?

- a) El sabor del café/productos**
- b) La atención recibida**
- c) La rapidez en el servicio**
- d) Los precios**
- e) El ambiente del lugar**

15. ¿Qué tanto influye la rapidez en el servicio en tu satisfacción?

- a) Mucho**
- b) Regular**
- c) Poco**
- d) Nada**

- **Bloque 4: Experiencia de visita y estacionamiento**

16. ¿Alguna vez has tenido problemas para estacionarse al visitar una cafetería? ¿Cómo afectó tu experiencia?

- a) Sí, y afectó mucho mi experiencia**
- b) Sí, pero no afectó demasiado**
- c) No, nunca he tenido problemas**
- d) No voy en auto**

17. ¿Qué sueles hacer si un lugar que te gusta no tiene estacionamiento disponible?
- a) Busco otro estacionamiento cercano
 - b) Espero hasta encontrar lugar
 - c) Me voy a otra cafetería
 - d) Llego en transporte público o caminando
18. ¿Qué aspectos podrían compensar la falta de estacionamiento disponible?
- a) Precios accesibles
 - b) Excelente calidad del café
 - c) Buen servicio
 - d) Ambiente agradable
 - e) Promociones/descuentos
19. ¿Cómo llegas la cafetería?
- a) En transporte público
 - b) Transporte privado
 - c) A pie
- Bloque 6: Bodega café
20. ¿Qué cafeterías conoces? Marca las que consideres necesarias
- a) Divino cielo
 - b) Brother's coffee
 - c) Picolo amore
 - d) Bodega café
 - e) La cabaña
 - f) Starbuck
 - g) LAUT
 - h) Cafeto
21. ¿Conoció Bodega Café a través de redes sociales?
- a) Sí
 - b) No
22. ¿Supo de Bodega Café por recomendación de amigos o familiares?
- a) Sí
 - b) No
23. ¿Encontró Bodega Café buscando cafeterías en Google Maps u otra aplicación similar?
- a) Sí
 - b) No
24. ¿Conoce Bodega Café por haber pasado frente al local?

a) Sí

b) No

25. ¿Ha visto promociones o anuncios de Bodega Café en línea?

a) Sí

b) No

26. ¿Ha visitado Bodega Café alguna vez?

a) Sí

b) No

- **Cierre**

¿Hay algo que quieras agregar sobre lo que esperas de una cafetería ideal?

Validación de la guía de entrevista en investigación de mercados

Antes de aplicar la guía en campo, se revisó:

a) Revisión de expertos

- Se mostró la guía a la maestra experta en el área de investigación, quien orientó sobre los aspectos a modificar de la encuesta. Los puntos revisados fueron:
 - Claridad y estructura de las preguntas (evitar ambigüedad en ítems como “¿Qué es lo que más te gusta de un café?”).
 - Cobertura del segmento (verificar que los bloques de perfil, motivaciones, experiencia y estacionamiento cubran al público objetivo).
 - Ortografía y redacción de las preguntas.

b) Prueba piloto

- Se aplicó la entrevista a un grupo de compañeros de la universidad.
- Observaciones:
 - Ajustar el objetivo y título de la encuesta para que se entienda con claridad.
 - Especificar de manera más directa el tipo de negocio (cafetería local).
 - Evitar mencionar explícitamente el nombre de la empresa en algunas preguntas para no sesgar respuestas.

c) Ajustes finales

- Reformulación de preguntas poco claras o con opciones redundantes.
- Inclusión de una categoría adicional en el bloque de motivaciones (por ejemplo, promociones/descuentos como factor de decisión).
- Inclusión de preguntas de cierre abiertas que permitan obtener información cualitativa (ej. “¿Qué esperas de una cafetería ideal?”).

d) Validación de contenido

- Se confirmó que cada pregunta está alineada con los objetivos específicos del estudio:
 - Perfil del consumidor.
 - Importancia de la ubicación y estacionamiento.
 - Experiencia de compra y visita.
 - Reconocimiento de la marca “Bodega Café”.
- Se utilizó una matriz de vinculación para asegurar que no hubiera preguntas fuera de los objetivos del estudio.

| Objetivo de investigación | Preguntas de la guía que responden el objetivo |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Analizar cómo influyen la ubicación del local y la disponibilidad de estacionamiento en las preferencias, percepciones y decisiones de consumo de los clientes de la cafetería. | <p>¿Qué tan importante es para ti la ubicación de una cafetería al momento de elegir dónde ir?</p> <p>Cuando una cafetería está en una zona con difícil acceso, ¿qué suele influir en tu decisión de ir o no?</p> <p>¿Prefieres cafeterías cercanas a tu casa, trabajo o escuela?</p> <p>¿Alguna vez has tenido problemas para estacionarse al visitar una cafetería?</p> <p>¿Cómo afectó tu experiencia?</p> <p>¿Qué sueles hacer si un lugar que te gusta no tiene estacionamiento disponible?</p> <p>¿Qué aspectos podrían compensar la falta de estacionamiento disponible?</p> <p>¿Cómo llegas a la cafetería?</p> |
| Identificar el perfil de los clientes actuales y potenciales de la cafetería. | <p>¿Qué edad tienes?</p> <p>¿Cuál es tu género?</p> <p>Domicilio.</p> <p>Ocupación.</p> <p>¿Con qué frecuencia tomas café o bebidas en cafeterías?</p> <p>¿En qué horario sueles visitar una cafetería?</p> |
| Explorar la importancia que los clientes otorgan a factores de servicio, producto y ambiente en su experiencia de consumo. | <p>¿Qué atributos valoras más del café? (sabor, aroma, precio).</p> <p>¿Qué es lo que más te gusta de un café? (dulce, amargo, caliente, frío, tibio).</p> <p>¿Qué tanto influye el servicio que ofrezcan?</p> <p>¿Cómo fue tu experiencia de la última cafetería que visitaste?</p> <p>¿Qué aspectos influyen en que decidas regresar a una cafetería?</p> <p>¿Qué tanto influye la rapidez en el servicio en tu satisfacción?</p> |
| Conocer el nivel de reconocimiento de la marca “Bodega Café” y los medios por los cuales los clientes la identifican. | <p>¿Qué cafeterías conoces?</p> <p>¿Conoció Bodega Café a través de redes sociales?</p> <p>¿Supo de Bodega Café por recomendación de amigos o familiares?</p> <p>¿Encontró Bodega Café buscando cafeterías en Google Maps?</p> <p>¿Conoce Bodega Café por haber pasado</p> |

| | |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>frente al local?</p> <p>¿Ha visto promociones o anuncios de Bodega Café en línea?</p> <p>¿Ha visitado Bodega Café alguna vez?</p> |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|