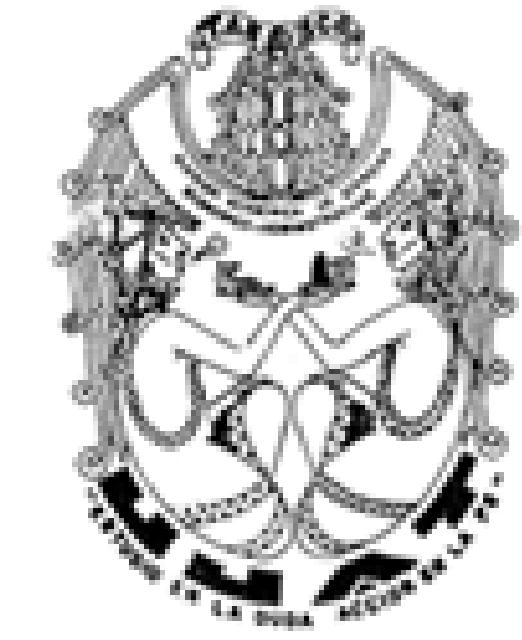




UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO

División Académica de Ciencias Económico-Administrativas



Licenciatura en Mercadotecnia

Integrantes del equipo:

Hernandez Vazquez Deysi Anet

Jimenez Hernandez Roxana

Perez Beuló Karla

Alexis Sebastián Pérez Castro

Asignatura: Proyectos de Investigación de Mercados

Profesora: Minerva Camacho Javier

Microempresa: Tacos de guisado Doña Lili

Tacos de guisado Doña Lili





Índice

Objetivo

01

Metodología

02

Resultados

03

Conclusiones

04

Recomendaciones

05

Objetivo

01

Analizar como perciben los clientes la calidad del servicio, la satisfacción de los consumidores y la imagen de Tacos de Guisado Doña Lili, con el fin de identificar áreas de mejora y proponer recomendaciones que contribuyan a su desarrollo.



Metodología utilizada

▶ Enfoque

Para conocer mejor la experiencia de los clientes en Tacos de Guisado Doña Lili, se utilizó un enfoque mixto, combinando técnicas cualitativas y cuantitativas.

▶ ¿Qué tipo de preguntas se usaron?

- Escala de Likert
- Preguntas Nominal de sí/no
- Una pregunta abierta para sugerencias

▶ ¿Qué se evaluó?

- Calidad del servicio
- Satisfacción del cliente
- Imagen del negocio

▶ Importante para usted

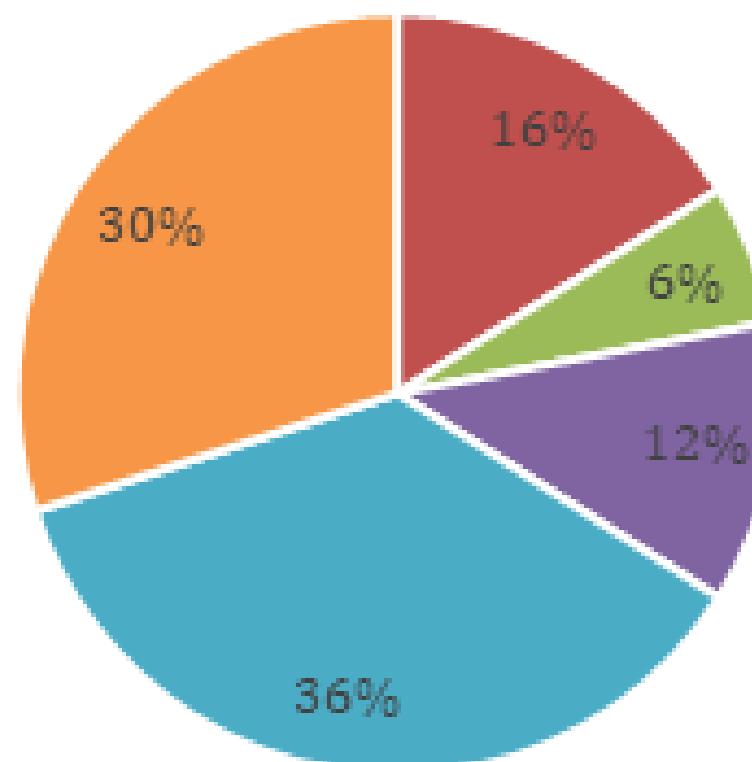
- Se recogieron 100 respuestas reales de clientes
- La información ayudará a mejorar y tomar decisiones para que el negocio crezca



Resultados: Calidad del servicio

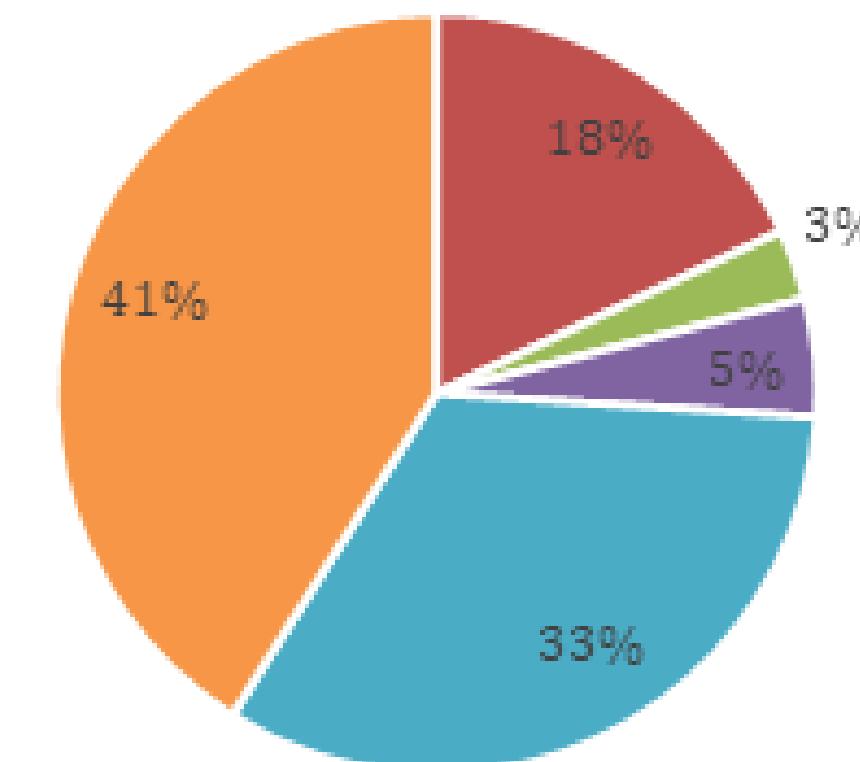
Dimisión: Confiabilidad

Ítem 2: La taquería siempre cumple con el tiempo de espera prometido para entregar el pedido.



- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Ítem 4: En esta taquería el cliente recibe la misma calidad del servicio bajo cualquier tipo de circunstancia.

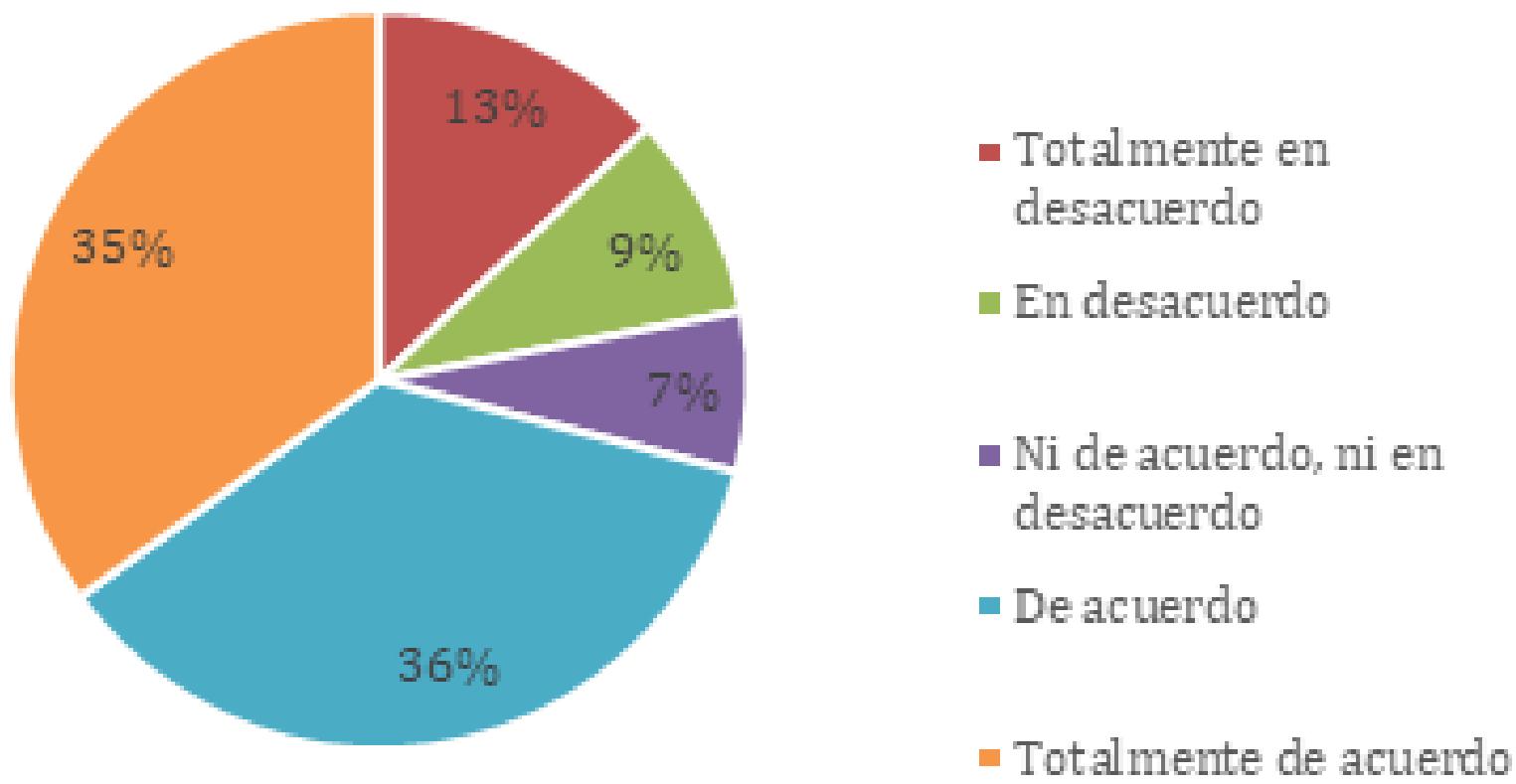


- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

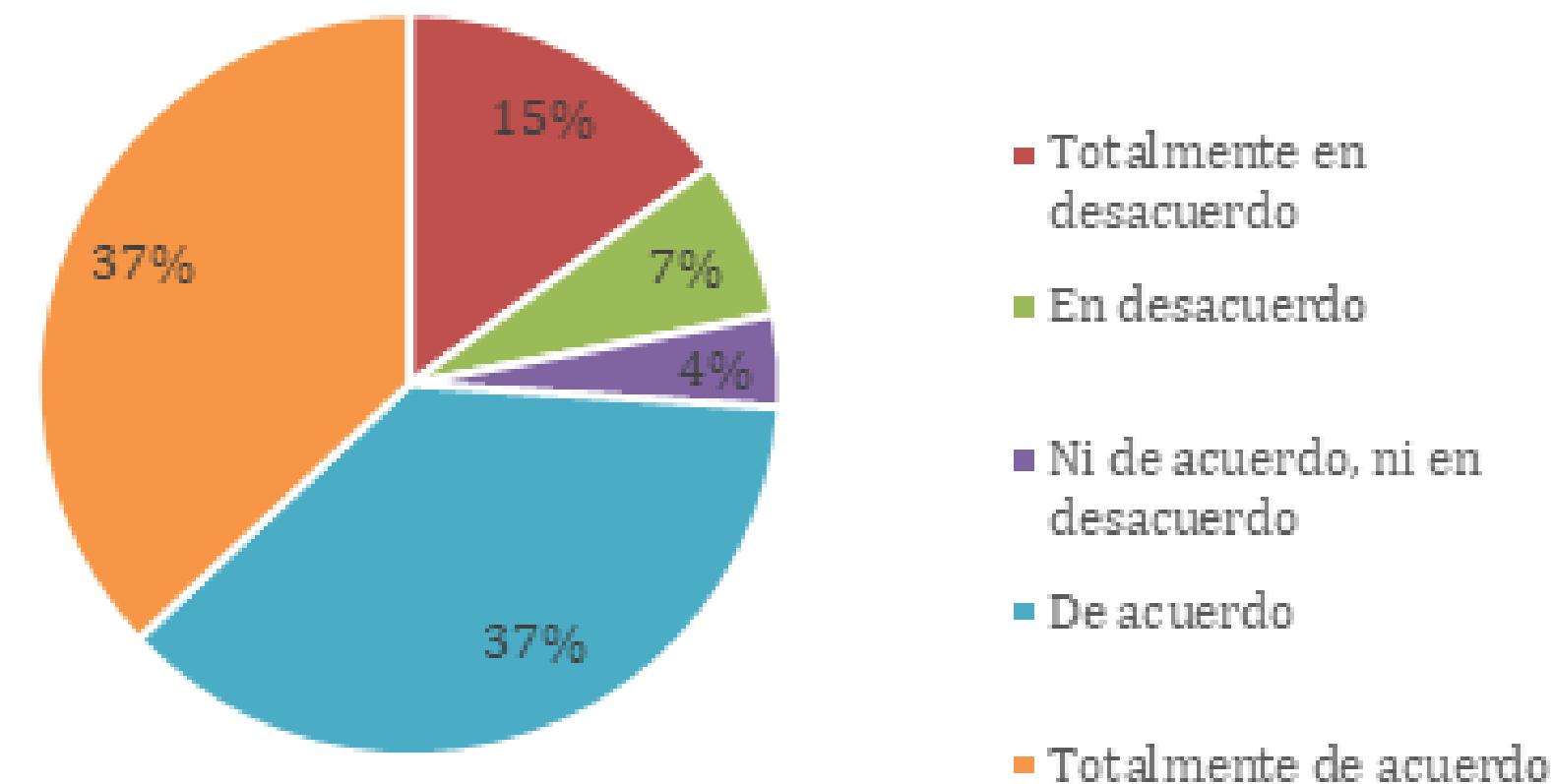
Resultados: Calidad del servicio

Dimisión: Entorno físico

Ítem 5: En esta taquería siempre recibo un servicio rápido.



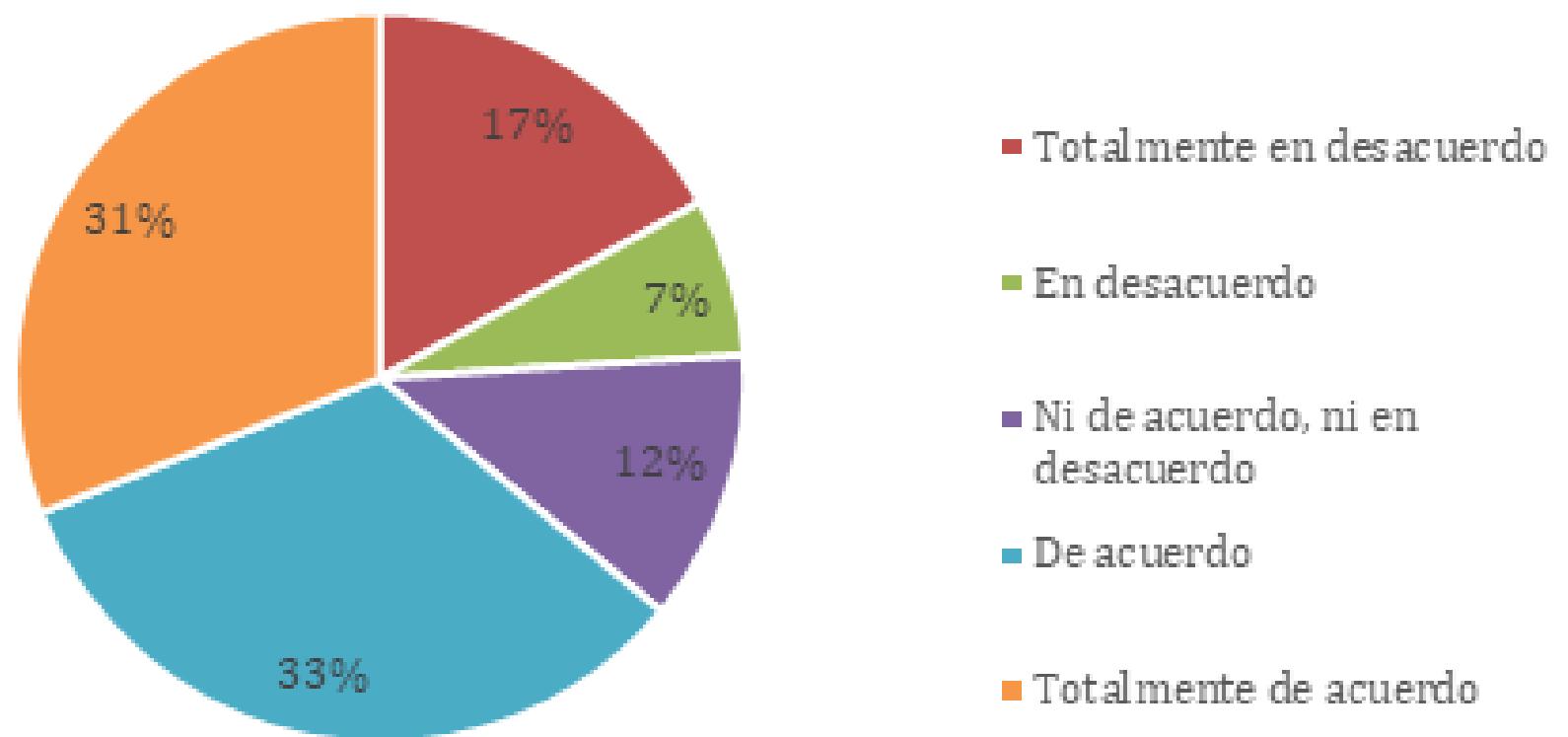
Ítem 8: En esta taquería el tiempo de espera para ser atendido o recibir un pedido es razonable.



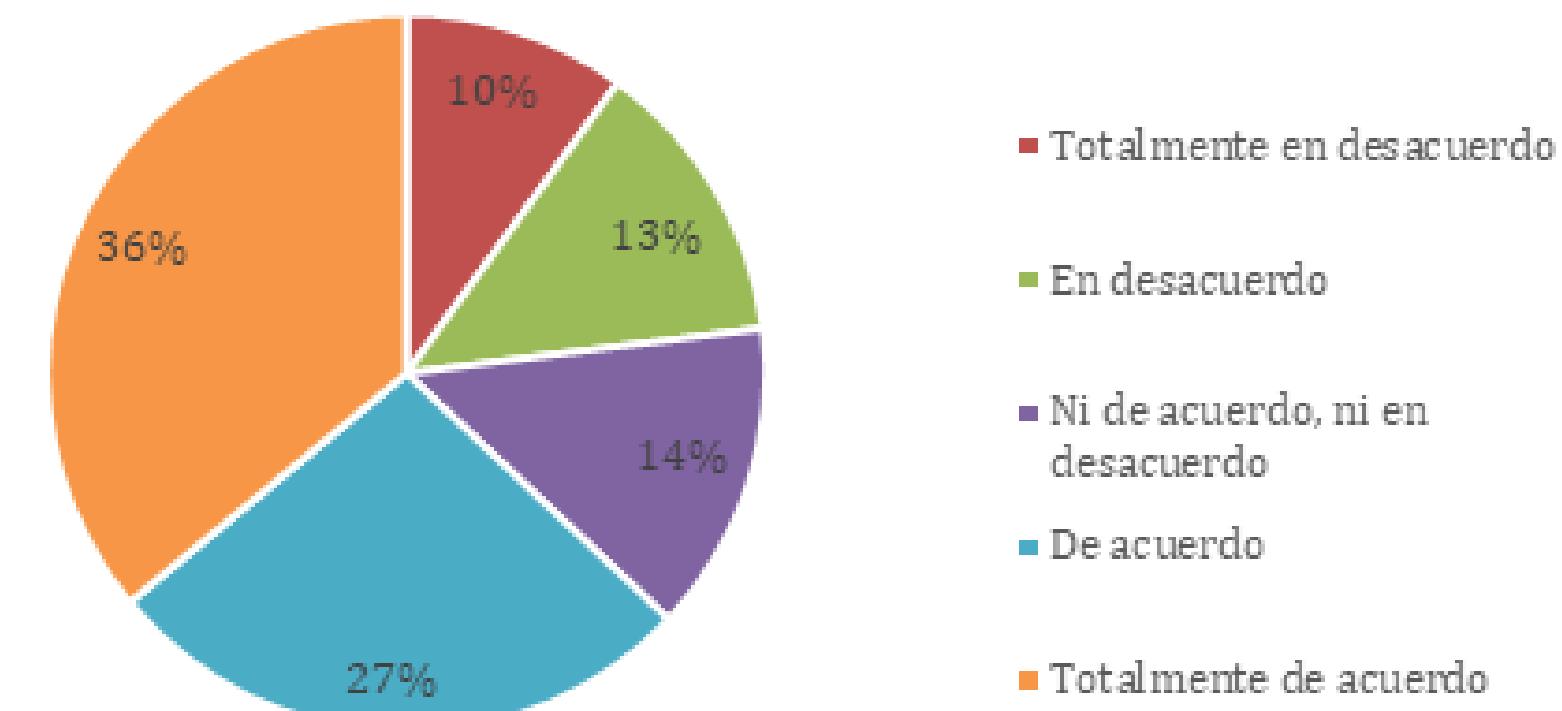
Resultados: Calidad del servicio

Dimisión: Entorno físico

Ítem 17: Existe comodidad en el mobiliario y los espacios de “Tacos de Guisado Doña Lili”.



Ítem 19: En este establecimiento se cuida de la higiene, limpieza de las instalaciones, vajilla y utensilios.

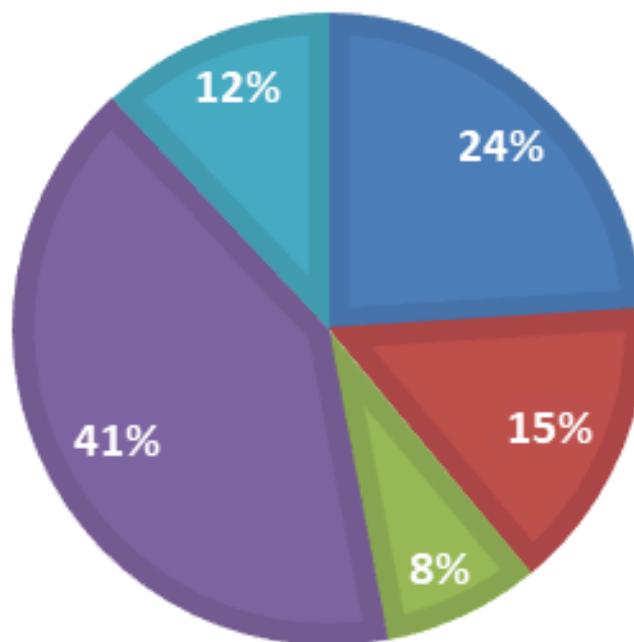


Resultados: Imagen corporativa

Dimensión: Identidad visual

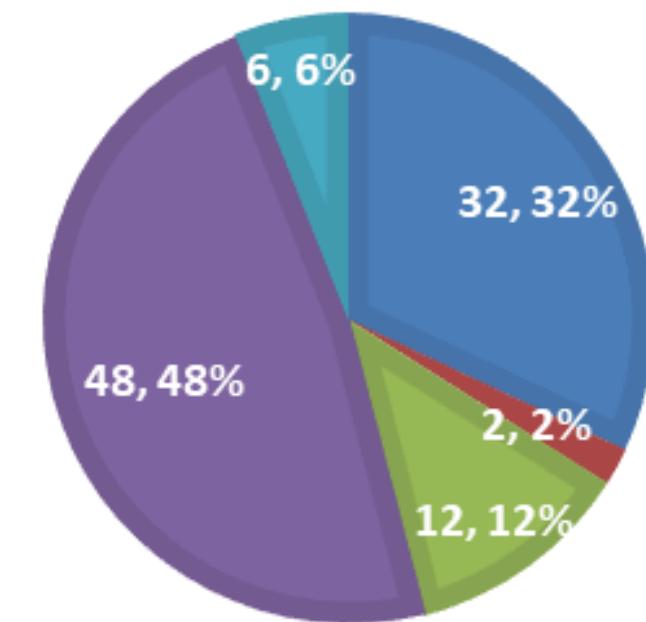
Ítem 29: Puedo identificar fácilmente el negocio cuando paso por la zona.

- De acuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Totalmente de acuerdo
- Totalmente en desacuerdo



Ítem 32: ¿Si el negocio tuviera una mejor imagen visual vendría más seguido?

- De acuerdo
- En desacuerdo
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- Totalmente de acuerdo
- Totalmente en desacuerdo





Recomendaciones

- Creación de una filosofía empresarial.
- Creación de un logo.
- Mejorar la apariencia del personal.
- Mejorar el entorno físico.
- Establecer estándares de servicio claros.



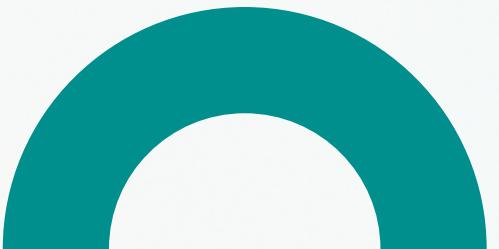
Conclusiones

La investigación mostró que a los clientes les gusta la comida y el trato, pero existen áreas evidentes de mejora, como:

- Puntualidad en entregas.
- Consistencia en la calidad del servicio.
- Imagen corporativa.

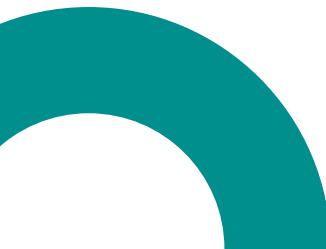
Mejorar estos detalles resulta crucial para incrementar la satisfacción de los clientes y, por ende su lealtad.

**¿Qué toma(s) de decisión
consideraría llevar a cabo
después de lo expuesto en
los resultados de la
investigación?**





**Gracias por su
atención**



Referencias:

- Albarracín, M. A., Manosalvas, J. L., Lapo, J. A., & Bonifaz, C. R. (2019). La calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente. *Ciencia Digital*, 3(2), 193–207.
<https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/263/567>
- Instituto Municipal de Planeación de Centro. (2022). Población de la Palma.
https://transparencia.villahermosa.gob.mx/doctos/files/2022/implan/CATALOGO_LOCALIDADES_CENTRO.pdf
- López, G. A., Alarcón, P., Rojas, C., & Salazar, C. (2020). Calidad en los servicios y satisfacción de los clientes: Una revisión conceptual. *Información Tecnológica*, 31(4), 221–230. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Workana. (2025, febrero 4). ¿Qué es la imagen corporativa? 10 ejemplos inspiradores. Workana Blog.
<https://blog.workana.com/emprendimiento/imagen-corporativa-10-mejores-ejemplos-de-empresas-para-construir-tu-propia-identidad-de-marca-3/>
- Zendesk. (2023, junio 12). ¿Qué es la satisfacción del cliente? Definición + importancia.
<https://www.zendesk.es/blog/3-steps-achieving-customer-satisfaction-loyalty/>
- Recraft. (s.f.). Recraft: AI design tool. <https://www.recraft.ai/>