



UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO

“ESTUDIO EN LA DUDA. ACCIÓN EN LA FE”

Transcripciones y matriz

Bodega café

Profesora:

Dra. Minerva Camacho Javier

Integrantes:

Cerino Hernandez Keira Scarlet

De los Ríos Rodríguez Emily Thamara

Crisóstomo Sánchez Jesús Alberto

Garcia Hernandez David Fernando

Licenciatura en mercadotecnia

Materia:

Investigación de Mercados

Fecha:

27 de septiembre 2025

Investigación de Mercados Bodega café

Tema: Comprender de qué manera los factores como la ubicación y el estacionamiento influyen al momento de elegir una cafetería e identificar que impacto ha tenido la cafetería en sus redes sociales para volverse una marca conocida.

Método: Encuesta semiestructurada

Fecha: 25/09/2025

Participante: Usuarios de diferente edad

1. Fragmento de transcripción

| Bloque 1: Perfil del entrevistado • Datos demográficos | |
|--|---|
| 1. Edad | Menos de 18: 18 a 25 años: 86.2% 26 a 35 años: 10% Más de 35: 6.7 |
| 2. Genero | Masculino: 43.3% Femenino: 56.7% |
| 3. Domicilio | Anacleto Canabal (3.4%) Calle guanin 25 (3.4%) frac. Brisas del Carrizal 3.4% Gaviotas Sur Sector valle verde 3.4% La Palma Villahermosa Centro 3.4% Nacajuca 3.4% Poblado ayapa Jalpa de Méndez 3.4% Pomoca valle 24.1% Rancheria Lazaro...3.4% Tamulte Villahermosa 3.4% |
| 4. Ocupación | Ama de casa: 3.4% Empleado de gobierno: 3.4% Enfermera (o): 6.8% Estudiante: 82.6% Empleado: 3.4% |
| • Datos del comportamiento | |
| 5. ¿Con qué frecuencia tomas café o bebidas en cafeterías? | Diario: 10% 3-4 veces por semana: 6.7% 1-2 veces por semana: 36.7% Casi nunca: 46.7% |
| 6. ¿En qué horario sueles visitar una cafetería? | Mañana (7:00 am – 11:00 am): 22.6% Mediodía (11:00 am – 2:00 pm): 19.4% Tarde (2:00 pm – 6:00 pm): 12.9% Noche (6:00 pm – 10:00 pm): 6.5% No tomo café: 38.7% |
| • 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? | Muy importante: 41.9% Importante: 32.3% Poco importante: 16.1% Nada importante: 9.7% |
| 8. ¿Qué atributos valoras más del café? | Sabor 29 (93.5%) Aroma 15 (48.4%) Precio 12(38.7/) |
| 9. ¿Qué es lo que más te gusta de un café? (marca las que consideres necesarias) | Que este muy dulce 13 (41.9%) Que este amargo 2 (6.5%) Que este caliente 14 (45.2%) Que este frio 8 (25.8%) Que este tibio 11 (35.5%) |
| 10. Cuando una cafetería está en una zona con difícil acceso, ¿Qué suele influir en tu decisión de ir o no? | El tiempo de traslado 22 (71%) La disponibilidad de estacionamiento 6 (19.4%) La calidad del café o productos 9 (29%) El ambiente del lugar 9 (29%) |
| 11. ¿Qué tanto influye el servicio que ofrezcan? | Mucho 83.9% Regular 16.1% |
| 12. ¿Prefieres cafeterías cercanas a tu casa, trabajo o escuela? | Casa 19.4% Trabajo 16.1% Escuela 38.7% No tengo preferencia 25.8% |
| • Bloque 3: Experiencia de compras | |
| 13. ¿Cómo fue tu experiencia de la última cafetería que visitaste? | Excelente 35.5% Buena 42.2% Regular 16.1% Mala |
| 14. ¿Qué aspectos influyen en que decidas en regresar a una cafetería en lugar de probar otra? | El sabor del café/productos 26 (83.9%) La atención recibida 18 (58.1%) La rapidez en el servicio 9 (29%) Los precios 12 (38.7%) El ambiente del lugar 13 (41.9%) |
| 15. ¿Qué tanto influye la rapidez en el servicio en tu satisfacción? | Regular 12 (38.7%) Mucho 19(68.3%) |
| • Bloque 4: Experiencia de visita y estacionamiento | |
| 16. ¿Alguna vez has tenido problemas para estacionarse al visitar una cafetería? ¿Cómo afectó tu experiencia? | Sí, y afectó mucho mi experiencia 10(32.3%) Sí, pero no afectó demasiado 4 (12.9%) No, nunca he tenido problemas5 (16.1%) No voy en auto 12 (38.2%) |

| | |
|---|--|
| 17. ¿Qué sueles hacer si un lugar que te gusta no tiene estacionamiento disponible? | Precios accesibles 148(45.2%) Excelente calidad del café 17(54.8%) Buen Servicio 16(51.6%) Ambiente agradable 11(35.5%) Promociones /descuentos 6(19.4%) |
| 18. ¿Cómo llegas la cafetería? | En transporte publico 13(41.9%) Transporte Privado 16(41.9%) A pie 2(6.5%) |
| • Bloque 5: Bodega café | |
| 19. ¿Qué cafeterías conoces? Marca las que consideres necesarias | Divino Cielo 3(11.1%) Brother's coffee 0(0%) Picolo amore 4(14.8%) Bodega café 4(14.8%) La Cabaña 26(96.3%) Starbuck 24(88.9) Laut 6 (22.2%) Cafeto 4 (14.8%) |
| 20. ¿Conoció Bodega Café a través de redes sociales? | Si 6(21.4%) No 22(78.6%) |
| 21. ¿Supo de Bodega Café por recomendación de amigos o familiares? | Si 15(53.6%) No 13(46.4%) |
| 22. ¿Encontró Bodega Café buscando cafeterías en Google Maps u otra aplicación similar? | Si 28.6 % No 71.4% |
| 23. ¿Conoce Bodega Café por haber pasado frente al local? | Si 17.9% No 82.1% |
| 24. ¿Ha visto promociones o anuncios de Bodega Café en línea? | Si 10.7% No 89.3 % |
| 25. ¿Ha visitado Bodega Café alguna vez? | Si 78.6% No 78.6% |

2. Notas de campo

- **Lugar:** La encuesta se distribuyó principalmente a través de WhatsApp. El entorno fue de interacción rápida y en momentos libres de los encuestados.
- **Lenguaje corporal:** La mayoría en menos de 3 minutos, indicando que la encuesta fue percibida como ágil.
- **Entorno:** La encuesta se realizó en un entorno digital no supervisado, donde cada participante respondió de forma anónima y en el lugar y momento que eligió (probablemente desde sus teléfonos móviles). El contexto general de respuesta está ligado al entorno de redes sociales y mensajería instantánea, caracterizado por la

inmediatez y la expectativa de procesos rápidos.

- **Observaciones claves:** Aunque el estacionamiento no es un problema para la mayoría (solo 32.3% reportó ese inconveniente), para el segmento que usa auto (41.9% en transporte privado), la experiencia es muy negativa (el 100% de quienes reportaron problemas dijeron que "afectó mucho" o "afectó" su experiencia). Esto indica un punto de frustración alto en un nicho específico de la clientela.

3. Matriz de códigos

| Código | Definición | Ejemplo textual | Categoría | Frecuencia |
|-----------|---|--|----------------------------|------------|
| RANG_ENTR | Rango de edad del entrevistado | “Tengo entre 18 y 25 años.” | Perfil demográfico | 25 (86.2%) |
| GEN_ENTR | Género del entrevistado | “Soy mujer.” | Perfil demográfico | 16 (56.7%) |
| OCUP REP | Ocupación reportada | “Soy estudiante.” | Perfil demográfico | 24 (82.6%) |
| FREC_CON | Frecuencia de consumo de café/bebidas | “Tomo café 3-4 veces por semana.” | Comportamiento de consumo | 19 (67.7%) |
| HOR_VISIT | Horario de visita a cafeterías | “Voy en la mañana entre 7:00 y 11:00 am.” | Comportamiento de consumo | 22 (61.1%) |
| IMP_UBI | Importancia de la ubicación | “La ubicación es muy importante para mí.” | Motivaciones/ percepciones | 13 (41.9%) |
| ATRI_VAL | Atributos valorados del café | “Lo más importante es el sabor.” | Valoración del producto | 29 (93.5%) |
| GUS_PRIN | Gustos principales del café | “Me gusta que esté caliente.” | Motivaciones de consumo | 14 (45.2%) |
| ACC_ESTA | Acceso y estacionamiento | “No hay estacionamiento y eso influye.” | Motivaciones/ percepciones | 22 (71%) |
| INFLU_SER | Influencia del servicio en satisfacción | “El servicio influye mucho.” | Experiencia de servicio | 27 (83.9%) |
| PREF_UBI | Preferencia de ubicación cercana | “Prefiero cafeterías cerca de la escuela.” | Motivaciones de ubicación | 11 (35.7%) |
| EXP_GEN | Experiencia general en cafetería | “Mi experiencia fue buena.” | Experiencia de uso | 13 (42.2%) |
| MOT_REG | Motivos para regresar a cafetería | “Regreso por el sabor del café.” | Fidelización | 26 (83.9%) |

| | | | | |
|------------------|--|--|---------------------------|------------|
| INFL_RAP | Influencia de la rapidez en satisfacción | “El servicio fue rápido.” | Experiencia de servicio | 22 (68.3%) |
| PROB_EST | Problemas para estacionarse | “Sí, tuve problemas para estacionarme.” | Experiencia negativa | 10 (32.3%) |
| ALT_EST | Alternativas si no hay estacionamiento | “Buscaría precios accesibles.” | Comportamiento de consumo | 18 (58.1%) |
| IMP_AMB | Importancia del ambiente | “Prefiero un ambiente agradable.” | Motivación de visita | 11 (35.5%) |
| PROM_DESC | Promociones o descuentos | “Me gustan las promociones.” | Motivación de visita | 6 (19.4%) |
| CAF_CON | Cafeterías conocidas (competencia) | “Conozco Starbucks, La Cabaña, Bodega Café.” | Competencia/conocimiento | 26 (96.3%) |
| CON_RED | Conocimiento por redes sociales | “Conocí Bodega Café en redes sociales.” | Conocimiento del local | 6 (21.4%) |
| REC_AMI | Recomendación de amigos/familiares | “Un amigo me lo recomendó.” | Conocimiento del local | 15 (53.6%) |
| BUSQ_MAP | Búsqueda en apps/mapas | “Lo encontré en Google Maps.” | Conocimiento del local | 8 (28.6%) |
| CON_LOC | Conocimiento al pasar frente al local | “Lo vi porque pasé frente al local.” | Conocimiento del local | 5 (17.9%) |
| CON_ANUN | Conocimiento por anuncios online | “Vi un anuncio en línea de Bodega Café.” | Conocimiento del local | 3 (10.7%) |
| EXP_BOD | Experiencia de haber visitado Bodega Café | “Sí he visitado Bodega Café.” | Experiencia directa | 22 (78.6%) |
| NO_VISIT | No ha visitado Bodega Café | “Nunca he ido a Bodega Café.” | Experiencia directa | 6 (21.4%) |