



UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO.

División Académica De Ciencias Económico Administrativas.



**Tarea: 3**

**Informe corto de insights priorizados**

**Grupo: KLM**

**Licenciatura en Mercadotecnia.**

**Elaborado por:**

Guillermo Carrera Domínguez

Gordillo Clemente Mónica

Herrera Cruz Carolina

Ramírez Reyes Christopher

Reyes León Gerardo

**Materia:**

Mercadotecnia de servicios

**Docente:**

**Dra. Minerva Camacho Javier**

**Ciclo:**

Agosto 2025–Febrero 2026

VILLAHERMOSA, TABASCO.

13 DE SEPTIEMBRE DEL 2025

## Informe corto de insights priorizados

**Proyecto:** Mercadotecnia de Servicios

**Servicio analizado:** Pescadería Alex

**Fecha:** 10/09/2025

### Contexto breve

A partir del Customer Journey Map v1 y los hallazgos de campo (entrevistas y observaciones del local), se identificaron patrones clave en la experiencia del cliente desde la toma de conciencia hasta la post-compra.

### Insights priorizados

#	Insight	Evidencia de campo	Oportunidades de acción
1	Los baños se encuentran en un estado de deterioro y presentan una apariencia un tanto antigua.	Varios clientes suelen comparar las instalaciones con lugares parecidos con un mejor mantenimiento	Remodelar ciertas áreas como el baño que le ofrezca ese aire fresco y actual sin perder la estética y dirección del lugar.
2	Los clientes esperan ser atendidos de manera continua y que los meseros estén atentos a sus necesidades.	2 de 5 clientes mencionaron que tienen a llamar a los meseros para que vuelvan a recibir atención.	Reforzar la capacitación en atención al cliente.
3	El área de juego se encuentra en condiciones deficientes y existe el riesgo de que los niños sufran lesiones.	Es evidente que en su mayoría los comentarios sobre esta situación son expuestos por las madres de los niños, quienes manifiestan preocupación por posibles riesgos de lesiones.	Mejorar la infraestructura o considerar la adaptación y modificación de los juegos.
4	La falta de acceso adecuado para personas mayores o con discapacidad.	Los miembros de la familia mayormente de mediana y tercera edad, coinciden que el lugar no tiene un sistema cómodo y adecuado para los no tan jóvenes, lo cual les puede dificultar o hacer molesto	Poner rampas para y barandales para personas discapacitadas.

		el acceso a las instalaciones.	
5	Ambiente familiar agradable pero cuento con poca iluminación al atardecer.	De 6 a 7 personas las cuales suelen visitar el lugar por las tardes han dado a notar este punto ya que suele tornarse oscuro por las tardes	Mejorar áreas claves del lugar con instalación de reflectores o focos para una mejor iluminación.
6	Es un ambiente amplio y espacioso junto al río con terracería.	El que una de sus atracciones sea la vista al río ha hecho que el área cubierta sea desmantenida, por un techo de láminas el cual suele elevar las temperatura del lugar más en temporadas de calor.	Cambiar el techado o darle mantenimiento aislante el cual reduzca las temperaturas. Habilitar un área cerrada el cual cuente con aire acondicionado.

### Conclusión breve

Los hallazgos muestran que es un lugar competente y con audiencia constante de todas las edades y con la capacidad para atenderlos y recibirlos, pero dicha magnitud de espacio hace que el poder abarcar toda el área sea complicada y retrase la efectividad o la cercanía con los clientes, esta también a hecho que parte de la infraestructura sea descuidada y mal distribuida, en donde también los aspectos climatológicos y contexto de la localidad donde se encuentra el establecimiento cause afectaciones directas, como el clima y la sensación térmica.

### Referencias

Valait, P. A. (2024, Oct–Dec). *Insight detection methodology: Exploring and discovering the consumer. Brazilian Journal of Marketing*, 23(4), 1626–1653.

<https://doi.org/10.5585/remark.v23i4.24963>

Chirino Quesada, L. C. (2019). *Los insights y los hallazgos de los consumidores. Revista Académica Institucional de la Universidad San Marcos (RAI): Ciencias Administrativas, Educación y Tecnologías para Latinoamérica*, 1(2), 19–21.

<https://rai.usam.ac.cr/index.php/raiusam/article/view/7/7>