

Proyectos de Investigación de Mercados

Presenta:

Arias Beltrán Perla Judit

González Sánchez Marlene

Hernández Álvarez Fátima del Carmen

Noriega Quiñones Carlos Daniel

Asignatura Impartida por la Docente:

Dr. Minerva Camacho Javier

Ciclo Febrero 2025 – Agosto 2025

Generalidades de la empresa

Nombre de la empresa: Boutique de carnes NRT



Boutique de Carnes NRT es una empresa familiar establecida en Jalpa de Méndez, Tabasco, con casi nueve años de presencia en el mercado local. Surgió en 2016 como una extensión de una carnicería fundada en 2008 en Bosque de Saloya, Villahermosa. La idea fue impulsada por el deseo de expandir el negocio a nuevos territorios, siendo Oscar Eduardo Ramirez Torres, hermano y cuñado de los propietarios originales, quien actualmente es el Gerente de la sucursal de NRT en Jalpa de Mendez, Tabasco, dicho local se encuentra ubicado en la Calle constitucion esquina Nicolas Bravo, (calle del mercado), Jalpa de Mendez, Tabasco.

La propuesta principal de NRT radica en la calidad del producto y el trato al cliente . Cada carne ofrecida es procesada y marinada en Villahermosa con insumos provenientes del Rancho Santa Rita en Veracruz, asegurando que el cliente reciba un producto fresco, confiable y 100% mexicano. La atención personalizada, el carisma del encargado y su cercanía con la comunidad han sido claves para construir una clientela leal.

Misión

Ofrecer a nuestros clientes una experiencia culinaria excepcional a través de una cuidadosa selección de carnes de la más alta calidad, cortes artesanales y un servicio personalizado que inspire confianza y deleite en cada bocado. Nos comprometemos a mantener los más altos estándares de frescura, higiene y trazabilidad, fomentando una cultura de pasión por la carne y el buen comer.

Visión

Ser la boutique de carnes de referencia en la región NRT, reconocida por nuestra excelencia en calidad, innovación en cortes y un servicio al cliente inigualable. Aspiramos a ser un destino predilecto para los amantes de la carne que buscan productos premium, asesoramiento experto y una experiencia de compra memorable. Buscamos expandir nuestro alcance manteniendo siempre nuestro compromiso con la calidad y la satisfacción del cliente.

Valores

Calidad Superior: Seleccionamos rigurosamente las mejores carnes, asegurando frescura, sabor y ternura excepcionales.

Artesanía y Tradición: Valoramos los cortes artesanales y las técnicas tradicionales, combinándolos con la innovación para ofrecer productos únicos.

Servicio Personalizado: Nos dedicamos a entender las necesidades de cada cliente, ofreciendo asesoramiento experto y una atención amable y cercana.

Confianza y Transparencia: Construimos relaciones sólidas con nuestros clientes a través de la honestidad, la transparencia en nuestros procesos y la trazabilidad de nuestros productos.

Pasión por la Carne: Compartimos un profundo amor por la carne y el arte de cocinarla, transmitiendo este entusiasmo a nuestros clientes.

Compromiso con la Excelencia: Buscamos la mejora continua en todos nuestros aspectos, desde la selección de la carne hasta la experiencia de compra.

Tipo de sector

La Boutique de carnes NRT participa principalmente en dos sectores los cuales son el sector secundario (transformación) debido al proceso de marinado y preparación de carnes, la empresa no solo vende productos crudos, sino que transforma la

materia prima en un producto con valor agregado. Esto la ubica parcialmente en el sector industrial alimentario, específicamente en la categoría de procesamiento de alimentos cárnicos, por otra parte, también pertenece al sector terciario, ya que se dedica a la comercialización de productos cárnicos. Vende directamente al consumidor final, por lo que se clasifica dentro del comercio minorista, especialmente en el nicho de alimentos gourmet o especializados. Además, la empresa suministra productos a restaurantes y negocios locales, lo que le permite participar también en el comercio mayorista a pequeña escala, ampliando su alcance dentro del mercado regional.

Análisis preliminar

Como parte del análisis preliminar de esta investigación de mercados, se llevó a cabo una entrevista a profundidad con el dueño de la Boutique de Carnes NRT, ubicada en Jalpa de Méndez, Tabasco. El objetivo fue comprender de primera mano el funcionamiento del negocio, su propuesta de valor, los tipos de cortes de carnes que ofrece, así como los desafíos y oportunidades que ha identificado en el mercado local. Esta información permitió establecer las bases para definir con mayor claridad el problema de investigación, delimitar el mercado objetivo, identificar las necesidades del consumidor y explorar la percepción que tiene el emprendedor sobre su competencia y clientes actuales. La entrevista fue clave para orientar los objetivos específicos del estudio y validar la relevancia del proyecto. (véase anexo 2)

Con esta información se elaboraron un análisis FODA y un análisis de fuerzas de Kurt Lewin, con el objetivo de identificar los factores internos y externos que influyen en el desempeño de la empresa, así como los elementos que impulsan o frenan posibles cambios estratégicos.

Analisis FODA

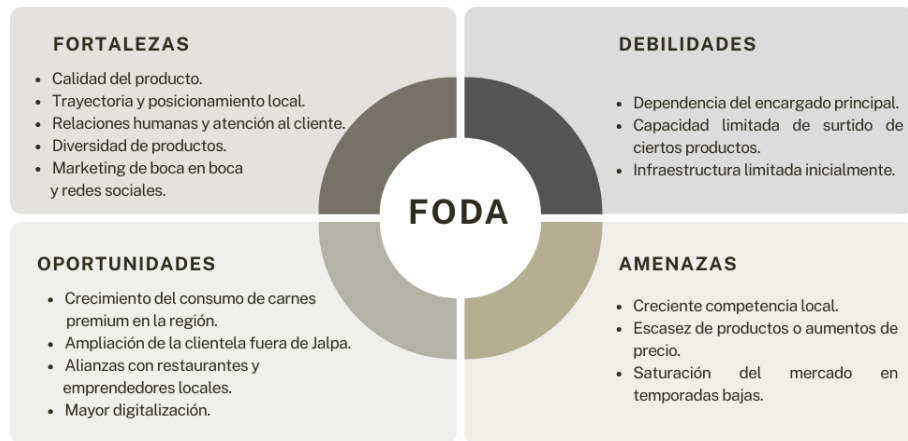
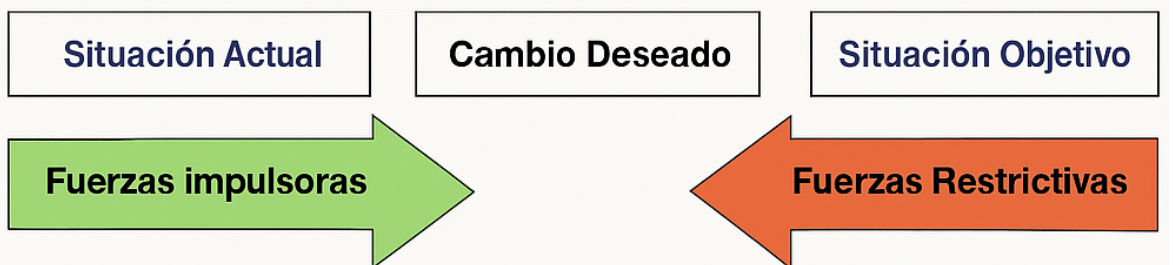


Diagrama de Campo de Fuerzas (Kurt Lewin)



- Fidelización de clientes
- Calidad constante del producto
- Trato cercano y personalizado
- Uso efectivo de redes sociales
- Demanda amplia y variada
- Prestigio por trabajar con restaurantes
- Colaboraciones con emprendedores locales
- Carne mexicana y mano de obra tabasquena
- Capacidad de adaptación y evolución

- Dependencia del encargado principal
- Creciente competencia en la zona
- Limitación en la disponibilidad de productos
- Capacidad operativa limitada
- Altas demandas de los restaurantes
- Ausencia de sistema digital de pedidos
- Proveedores externos fuera del municipio
- Ventas bajas entre semana

Análisis situacional

Macroambiente

Entorno económico:

El crecimiento económico de México tiene una relación directa con el poder adquisitivo de los consumidores. El Producto Interno Bruto (PIB) de México proyecta un crecimiento moderado entre el 1.5% y el 2.3% para el 2025, lo que refleja una desaceleración respecto a años anteriores. Este crecimiento bajo puede ser una señal de estancamiento o de una economía en recuperación parcial, lo que puede afectar a las empresas de consumo.

Cuando la economía crece lentamente, los consumidores tienden a ser más cautelosos con sus gastos. Este factor puede afectar a la boutique ya que al ofrecer productos de alta calidad, un crecimiento moderado puede reducir la demanda de estos productos premium, ya que los consumidores priorizan productos más baratos y menos especializados.

Inflación:

La inflación en México ha mostrado una tendencia creciente en los últimos meses. En marzo de 2025, la tasa de inflación anual se situó en 3.80%, con un incremento significativo en los precios de productos agropecuarios, incluidos los de la carne de res, que subieron un 3.29% en el mismo período. Esta tendencia refleja un aumento generalizado en los precios de los insumos y productos, lo cual afecta a la cadena de suministro.

El aumento de los costos de los insumos es un factor crítico para NRT ya que la inflación incrementa el precio de la carne y otros insumos utilizados en la boutique, lo que puede generar márgenes de ganancia más estrechos por lo que el aumento de precios debe ser manejado con cuidado, ya que una subida excesiva podría reducir la demanda de los productos si los consumidores no consideran que estos precios justifiquen la calidad del producto. Además, un aumento de precios puede

hacer que los competidores, como supermercados, se vuelvan más atractivos para los consumidores sensibles al precio.

Tasa de Desempleo

La tasa de desempleo en México se mantiene baja, alrededor del 2.5% en 2025. Este indicador refleja la estabilidad del mercado laboral y sugiere que la mayoría de la población tiene empleo o acceso a ingresos regulares, lo que mejora el poder adquisitivo general.

Al haber un nivel bajo de desempleo es una ventaja para NRT, ya que significa que más personas tienen ingresos disponibles para gastar en productos premium. Los consumidores podrían estar más dispuestos a pagar precios más altos por carnes de calidad superior si tienen un ingreso regular.

Normativas y Regulaciones:

Las políticas gubernamentales y las regulaciones sanitarias juegan un papel importante en la industria de alimentos en México. En particular, el gobierno mexicano ha implementado regulaciones para mejorar la calidad de los alimentos y garantizar que los productos cumplan con ciertos estándares de seguridad. Por ejemplo: Las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) Relacionadas con Productos Cárnicos:

NOM-194-SSA1-2004: Establece las especificaciones sanitarias para establecimientos dedicados al sacrificio y faenado de animales para abasto, almacenamiento, transporte y expendio de productos cárnicos.

NOM-213-SSA1-2018: Define las disposiciones y especificaciones sanitarias para productos cárnicos procesados y los establecimientos dedicados a su proceso, incluyendo métodos de prueba.

Es importante que NRT cumpla con las estrictas regulaciones sanitarias, lo que puede aumentar sus costos operativos. Además, las regulaciones sobre el

etiquetado y la calidad de los productos pueden exigir inversiones adicionales en infraestructura para cumplir con las normativas. Sin embargo, el cumplimiento de estas regulaciones también puede beneficiar a la boutique al aumentar la confianza de los consumidores en los productos que ofrece, lo que a su vez puede mejorar su reputación en el mercado.

Condiciones Climáticas y Agrícolas

Tabasco experimenta temperaturas promedio que oscilan entre los 18.7°C y 35.7°C a lo largo del año. Mayo es el mes más cálido, con temperaturas máximas promedio de 35.7°C. Estas altas temperaturas requieren que la boutique tenga sistemas de refrigeración robustos para mantener la carne en condiciones óptimas, evitando su descomposición y garantizando la seguridad alimentaria por consecuencia el uso intensivo de sistemas de refrigeración puede incrementar significativamente los costos de energía eléctrica.

La región también se caracteriza por altos niveles de humedad y una temporada de lluvias intensa, especialmente entre junio y septiembre. Esta humedad puede favorecer el crecimiento de microorganismos y hongos que puede afectar la calidad de la carne y otros productos cárnicos si no se gestionan adecuadamente.

Microambiente

Consumidores

Se destacan los consumidores particulares de Jalpa y sus alrededores por ejemplo las familias, aficionados a la carne asada y clientes individuales que compran cortes para cocinar en casa. Muchos de ellos se han vuelto recurrentes gracias a la calidad constante y la atención personalizada. Incluso personas de otros municipios acuden a Jalpa exclusivamente a comprar en NRT, dada su fama. Por otro lado, NRT atiende a clientes empresariales o institucionales, varios restaurantes y comercios locales proveen de sus carnes, por ejemplo, establecimientos aliados como *La Ruca*, *Monstruo*, y *Sayulita*, entre otros. Estos comercios compran la carne para prepararla y vender platillos, funcionando como clientes mayoristas y a la vez

aliados comerciales que amplían el alcance del producto NRT al consumidor final. En cuanto a la edad varía, pero va de los 18 años en adelante.

Proveedores

NRT Jalpa se beneficia de una cadena de suministro integrada y confiable, respaldada por su empresa matriz. La carne proviene de proveedores mexicanos: específicamente del *Rancho Santa Rita* en el estado de Veracruz. Este rancho suministra los canales de res que sirven de materia prima para todos los cortes. Una vez obtenida la carne fresca, el procesamiento se realiza en la planta central de NRT ubicada en Villahermosa, Tabasco (en la zona de Bosques de Saloya). Allí la carne es marinada, cortada y empacada por personal tabasqueño calificado antes de enviarse a la boutique de Jalpa. En otras palabras, Jalpa funciona como un punto de venta de un producto que ha pasado por control de calidad y preparación especializada en la capital.

Competencia

Cuando NRT se estableció en Jalpa, no existía competencia directa en el nicho de cortes finos marinados o boutique de carnes fueron los pioneros en la zona. Sin embargo, el éxito y crecimiento del mercado atrajo nuevos participantes en años recientes. Actualmente hay varios competidores locales compitiendo por los mismos clientes, entre los que destacan: *Carnicería Edén*, *Carnicería Grijalva* y una carnicería/boutique llamada *La Roseta*, inaugurada posteriormente. Estos negocios ofrecen también carnes y productos marinados o cortes de calidad.

- Carnicería Edén ubicada en C. Dueñas 43, Santa Ana, 86200 Jalpa de Méndez, Tab.
- Carnicería Grijalva ubicada en C. Primera Constitución 14, Plaza Hidalgo, 86220 Jalpa de Méndez, Tab.

- La Roseta boutique de carnes C. Carl.G.Méndez 68, San Luis, 86209
Jalpa de Méndez, Tab

Comunidad y Aliados Locales

Un aspecto importante son los aliados comerciales que NRT ha cultivado. Más que ver a otros negocios únicamente como clientes, estos forman parte de un ecosistema de emprendimientos aliados. Por ejemplo, los restaurantes mencionados (Xalpita, La Ruca, Monstruo, Sayulita, etc.) no solo compran producto, sino que intercambian recomendaciones y apoyos. Estos aliados promocionan e informan a sus clientes que usan carne NRT en sus menús, lo cual ha ayudado a difundir la marca.

Sus aliados en promoción han sido más bien los mismos clientes satisfechos, cuya recomendación boca a boca ha corrido por la comunidad, al igual que las redes sociales locales han sido un factor importante como canales ya que por medio de grupos de Facebook de Jalpa y WhatsApp entre conocidos se difunden ofertas y novedades, el tener una matriz en Villahermosa también es un punto fundamental ya que muchas personas ya conocían este local.

Planteamiento del Problema

La Boutique de Carnes NRT, objeto de estudio, ha establecido como política interna la priorización de ciertos cortes y productos cárnicos (específicamente **picaña, sirloin, arrachera y costillar**) para su venta exclusiva a restaurantes mediante un sistema de pedidos anticipados. Esta estrategia tiene como finalidad mantener un control riguroso de la demanda, minimizar el desperdicio y asegurar la frescura de los productos. Sin embargo, esta modalidad ha generado una serie de desafíos operativos y comerciales que afectan tanto al funcionamiento interno del negocio como a la percepción del consumidor final.

Uno de los principales problemas radica en la incertidumbre que enfrentan los consumidores individuales respecto a la disponibilidad de estos cortes exclusivos. A pesar de que la política de venta bajo pedido ha sido comunicada, los clientes finales continúan solicitando de manera recurrente estos productos directamente en tienda, lo que genera frustración, insatisfacción y un desgaste en la comunicación. Esta situación no solo afecta la experiencia del cliente, sino que también incrementa la carga de trabajo del personal, que debe dedicar tiempo adicional a explicar las políticas internas, disminuyendo así la eficiencia del servicio.

A nivel operativo, la carnicería se enfrenta al desafío de gestionar su inventario con alta precisión para cumplir con los pedidos de los restaurantes sin afectar la percepción de variedad y disponibilidad entre el público general. La priorización del canal institucional, aunque financieramente estable, puede traducirse en una imagen de escasa oferta para los consumidores comunes, generando una percepción negativa sobre la capacidad del negocio para satisfacer sus necesidades. Esto puede llevar a la pérdida de clientes ocasionales que optan por acudir a establecimientos donde encuentran estos productos sin restricciones ni esperas.

Desde una perspectiva comercial, la situación representa un riesgo potencial para la reputación del negocio. Una comunicación poco clara o la percepción de exclusividad limitada puede disminuir la fidelidad de los clientes individuales y frenar el crecimiento del negocio a largo plazo. Si bien el enfoque hacia restaurantes garantiza ingresos estables, no puede descuidarse la relación con el consumidor final, quien también juega un papel importante en la sostenibilidad y expansión de la marca.

La política de venta bajo pedido de cortes específicos, aunque eficiente en términos logísticos y financieros, ha generado un conflicto entre la planificación operativa y las expectativas del cliente individual. La falta de estrategias de comunicación más efectivas y una percepción limitada de disponibilidad están afectando negativamente la experiencia del consumidor y podrían comprometer la imagen, eficiencia y rentabilidad de La Boutique de Carnes NRT.

Pregunta de Investigación

¿Cómo afecta la política de venta bajo pedido de cortes exclusivos (picaña, sirloin, arrachera y costillar) a la experiencia del consumidor final, la percepción del negocio y la eficiencia operativa en La Boutique de Carnes NRT?

Objetivo General

Analizar los efectos de la política de venta bajo pedido de cortes exclusivos en La Boutique de Carnes NRT, evaluando su impacto en la satisfacción del cliente final, la percepción de la marca y la eficiencia operativa del personal, con el fin de proponer estrategias de mejora en la comunicación y gestión del servicio.

Objetivos específicos

1. Identificar el nivel de conocimiento y comprensión de los clientes finales sobre la política de venta bajo pedido.
2. Evaluar la percepción de los consumidores sobre la variedad y disponibilidad de productos en la carnicería.
3. Determinar cómo la política actual afecta el tiempo y la eficiencia del personal en tienda.
4. Analizar las posibles consecuencias comerciales de la insatisfacción del cliente final (pérdida de ventas, imagen de la marca, fidelidad).
5. Proponer estrategias de comunicación y gestión que permitan mantener el control operativo sin afectar la experiencia del cliente.

Análisis de Estudios Previos

Temporada se vende mejor en las carnicerías y que temporada es baja en Tabasco.

En Tabasco, las temporadas de mayor y menor venta en las carnicerías están influenciadas por eventos religiosos y festivos:

Temporada alta de ventas

- Diciembre: Durante las fiestas navideñas, se incrementa significativamente el consumo de carne, especialmente cerdo y aves. En esta temporada, la demanda puede aumentar hasta un 50% en comparación con los primeros

meses del año. Esto se debe a la preparación de platillos típicos para las celebraciones de fin de año.

- Quincenas: Las ventas tienden a aumentar en los días cercanos a las quincenas, cuando las familias tienen mayor capacidad económica para comprar carne.

Temporada baja de ventas

- Cuaresma y Semana Santa: Durante estas fechas religiosas, el consumo de carne de res y cerdo disminuye considerablemente debido a las tradiciones que promueven la abstinencia de carne roja. Algunos carniceros incluso cierran sus locales ciertos días de la semana, como los viernes, para adaptarse a la baja demanda

Precios (variabilidad en el precio de la carne) en Tabasco

En Tabasco, los precios de la carne presentan variabilidad dependiendo del tipo de carne, el corte y factores estacionales. Aquí se resumen las tendencias y rangos de precios:

Precios promedio por tipo de carne

1. Carne de res:

- Bistec: \$160 a \$198 por kilogramo en la Central de Abasto de Villahermosa.
- Filete limpio: Hasta \$259.08 por kilogramo en supermercados nacionales.
- Pulpa y falda: Promedio de \$140 por kilogramo.

2. Carne de cerdo:

- Chuleta: \$102 a \$120 por kilogramo en Villahermosa.
- Pernil con hueso: Desde \$53.71 hasta \$89.37, dependiendo del lugar y el corte.
- Espinazo: Variación significativa, desde \$23.90 hasta \$69.90 según el establecimiento.

3. Carne de pollo:

- Pollo entero: \$35.21 a \$75 por kilogramo, dependiendo del mercado y la calidad.

Factores que afectan los precios

- Estacionalidad: Los precios tienden a subir durante las festividades como Navidad y Año Nuevo debido al aumento en la demanda.
- Ajustes recientes: En 2024, se reportaron incrementos en los precios de carne de res y cerdo, con aumentos de hasta 5 pesos por kilo en algunos cortes debido a costos de producción más altos.
- Variabilidad entre establecimientos: Los precios pueden variar significativamente entre supermercados y mercados locales, con diferencias de hasta 192% en ciertos cortes como el espinazo de cerdo.

Tendencias generales

Los precios más accesibles suelen encontrarse en mercados locales o centrales de abasto, mientras que los supermercados presentan rangos más altos debido a costos adicionales. La carne de pollo es generalmente la opción más económica, mientras que los cortes premium de res tienen los precios más elevados

Que carne es más consumida en tabasco

En Tabasco, los cortes de carne de res y cerdo más consumidos están influenciados por la gastronomía local y las preferencias económicas de los consumidores. Aquí se detalla:

Cortes de carne de res más consumidos

1. Bistec: Es uno de los cortes más populares debido a su versatilidad y precio accesible, utilizado en guisos y asados.
2. Carne molida: Frecuentemente empleada para preparar albóndigas, rellenos y otros platillos.

3. Retazo: Principalmente usado en caldos y sopas, como el tradicional *puchero tabasqueño*.
4. Diezmillo: Ideal para guisos por su sabor y textura suave.

Cortes de carne de cerdo más consumidos

1. Bistec de cerdo: Representa el 28.5% del gasto total en carne de cerdo, siendo el corte más comprado por los hogares.
2. Costilla y chuleta: Muy populares en platillos como *calabacitas con puerco* o asados; concentran el 27.2% del gasto.
3. Pierna en trozo: Utilizada para guisos y tamales tradicionales como los *chanchamitos*.
4. Espaldilla y pulpa en trozo: Usadas en preparaciones locales por su suavidad y facilidad para desmenuzar.

Contextualización del Problema

Entorno teórico

En el sector alimenticio, particularmente en el ramo cárnico, la gestión eficiente del inventario y la relación con los distintos tipos de clientes representan desafíos clave para el sostenimiento y crecimiento del negocio. Modelos de distribución como el sistema de venta bajo pedido responden a la necesidad de optimizar recursos, reducir mermas y mantener altos estándares de frescura, especialmente en productos perecederos como la carne. Según la teoría de operaciones y logística (Ballou, 2004), este tipo de estrategias son comunes en empresas que buscan minimizar el riesgo financiero y mejorar la planeación de la demanda.

Sin embargo, en la práctica, estas estrategias pueden generar tensiones entre los objetivos operativos del negocio y las expectativas del consumidor final. Desde la perspectiva del marketing y comportamiento del consumidor (Kotler & Keller, 2016), la percepción de disponibilidad y atención inmediata es crucial para garantizar la satisfacción y lealtad del cliente. Cuando un consumidor se enfrenta a restricciones

en la compra, aunque estén justificadas internamente, tiende a interpretar esta situación como un fallo del servicio o una limitación en la oferta del negocio.

La comunicación efectiva de políticas comerciales es otro elemento esencial para evitar malentendidos y mejorar la experiencia del cliente. Pine y Gilmore (1999) sostienen que una experiencia clara y coherente a través de todos los canales de contacto con la marca contribuye significativamente a la construcción de una imagen positiva en el mercado.

Entorno práctico

En el caso particular de **La Boutique de Carnes NRT**, ubicada en un entorno donde coexisten consumidores individuales y restaurantes como principales clientes, se ha implementado una política de priorización de venta bajo pedido para cortes premium como picaña, sirloin, arrachera y costillar. Esta estrategia responde a la necesidad de garantizar productos frescos, mantener relaciones comerciales estables con los restaurantes, y reducir pérdidas por sobreoferta.

No obstante, en la práctica cotidiana, esta política ha generado confusiones y molestias entre los consumidores finales que acuden al establecimiento esperando adquirir estos cortes de forma inmediata. La reiterada solicitud de estos productos por parte de clientes individuales, a pesar de las políticas existentes, evidencia una brecha en la comunicación y en la alineación de expectativas. Esto ha ocasionado problemas como la pérdida de tiempo operativo, reducción en la eficiencia del personal, frustración de los consumidores, e incluso un deterioro en la percepción del negocio.

Además, la necesidad de mantener un equilibrio entre la atención al cliente institucional y al cliente minorista representa un reto operativo constante, en donde un mal manejo del inventario o una percepción de exclusividad negativa puede repercutir en la fidelidad y preferencia del consumidor.

Este problema se presenta en un contexto donde los hábitos de consumo tienden hacia la inmediatez, y donde la competencia entre negocios del sector cárnico obliga a las empresas a ofrecer no sólo productos de calidad, sino también una experiencia de compra transparente, eficiente y satisfactoria.