



DICTAMEN

TÍTULO:

El diseño de servicios como estrategia para la creación de fidelidad de los clientes en las agencias de bienes raíces de Puerto Vallarta, Jalisco

ÁREA / TEMA:

Marketing y Diseño de Servicios

PUBLICABLE

NO PUBLICABLE

VALOR ACADÉMICO:

PUBLICABLE

CON MODIFICACIONES

5 / 6 / 7 / 8 / 9 / 10

ARGUMENTO / SINOPSIS:

El artículo analiza el papel del diseño de servicios como estrategia para fortalecer la fidelidad de los clientes en agencias inmobiliarias de Puerto Vallarta, Jalisco. Propone aplicar el modelo de diseño de servicios de Moritz, que incluye elementos clave como comprender, pensar, generar, filtrar, explorar y realizar, adaptándolo a las características particulares de cada empresa. La investigación identifica problemas como el desconocimiento del cliente objetivo y la falta de servicios complementarios, y sugiere mejorar la exploración y prototipado de ideas para garantizar el éxito en las ventas. El diseño de servicios centrado en las necesidades del cliente puede ser una herramienta estratégica clave para incrementar la competitividad y la fidelidad de los clientes en la industria inmobiliaria.

VÍCTOR BALLESTEROS, DIRECTOR ACADÉMICOWWW.COMUNICACION-CIENTIFICA.COM

móvil: +(52) 55 7460-9138 • oficina: +(52) 55 5696-6541 / e-mail: academiacomunicacioncientifica@gmail.com
Av. Insurgentes Sur 1602, piso 4, suite 400, Crédito Constructor, Benito Juárez, CP 03940, CDMX, México



DICTAMEN

MÉRITOS A DESTACAR:

- Presenta una adaptación práctica del modelo de diseño de servicios de Moritz, adecuado para las agencias inmobiliarias en Puerto Vallarta, ofreciendo una solución concreta para mejorar la fidelización de clientes.
- Aborda una industria clave para la economía mexicana y un destino estratégico como Puerto Vallarta, lo que le otorga pertinencia y relevancia local e internacional.
- Resalta la importancia de posicionar al cliente como eje central de las estrategias de negocio, un enfoque clave para mejorar la competitividad.

DEFECTOS A SEÑALAR:

No hay defectos relevantes.

OBSERVACIONES CUALITATIVAS A LA ADECUACIÓN DEL CONTENIDO:

¿Son adecuadas, suficientes y actualizadas las referencias bibliográficas?	<input checked="" type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO
¿Son claros y explícitos los objetivos del trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO

OBSERVACIONES CUANTITATIVAS A LA ADECUACIÓN DEL CONTENIDO:

¿Es pertinente el material estadístico y visual (mapas, gráficas, esquemas, etc.)?	<input checked="" type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO
¿Cuenta con introducción desarrollo y conclusión?	<input checked="" type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO

ORGANIZACIÓN, COHERENCIA Y EXPOSICIÓN DEL CONTENIDO:

¿Es congruente y equilibrada la estructura formal del manuscrito?	<input checked="" type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO
¿Son coherentes y consistentes los elementos entre sí?	<input checked="" type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO



DICTAMEN

¿Existe relación entre el desarrollo del manuscrito con los objetivos planteados?

SÍ

NO

¿Sigue una metodología congruente con los objetivos?

SÍ

NO

SUGERENCIAS PARA MEJORAR LA ORGANIZACIÓN, COHERENCIA Y EXPOSICIÓN DEL CONTENIDO:

No hay sugerencias.

¿HACE UNA APORTACIÓN ORIGINAL A LA DISCIPLINA?

Sí, el artículo contribuye al campo del diseño de servicios aplicado a la industria inmobiliaria, específicamente en el contexto de Puerto Vallarta, Jalisco. La propuesta de utilizar el modelo de Moritz para mejorar la fidelización de clientes en este sector representa una perspectiva innovadora en un ámbito con poca exploración previa.

¿CUENTA CON RIGOR ACADÉMICO Y FIABILIDAD EN LAS CONCLUSIONES?

El artículo muestra rigor académico al basarse en un modelo reconocido como el de Moritz y al presentar datos cuantitativos para sustentar sus hallazgos.

¿LESIONA A ALGUNA PERSONA O ENTIDAD?

No. Su enfoque se centra en recomendaciones y análisis sectoriales, lo cual es constructivo y éticamente adecuado.

¿ACONSEJA SU PUBLICACIÓN? ¿POR QUÉ?

Sí, se aconseja su publicación debido a la relevancia del tema, la propuesta innovadora del uso del diseño de servicios en el sector inmobiliario y su contribución al conocimiento aplicado en un

VÍCTOR BALLESTEROS, DIRECTOR ACADÉMICO

WWW.COMUNICACION-CIENTIFICA.COM

móvil: +(52) 55 7460-9138 • oficina: +(52) 55 5696-6541 / e-mail: academiacomunicacioncientifica@gmail.com
Av. Insurgentes Sur 1602, piso 4, suite 400, Crédito Constructor, Benito Juárez, CP 03940, CDMX, México

HUMANIDADES, SOCIALES Y CIENCIAS



**COMUNICACIÓN
CIENTÍFICA** PUBLICACIONES
ARBITRADAS

DICTAMEN

contexto específico. Sin embargo, sería recomendable realizar ajustes en la organización del contenido para maximizar su impacto académico y práctico.

VÍCTOR BALLESTEROS, DIRECTOR ACADÉMICO

WWW.COMUNICACION-CIENTIFICA.COM

móvil: +(52) 55 7460-9138 • oficina: +(52) 55 5696-6541 / e-mail: academiacomunicacioncientifica@gmail.com
Av. Insurgentes Sur 1602, piso 4, suite 400, Crédito Constructor, Benito Juárez, CP 03940, CDMX, México

D.R. © EDICIONES COMUNICACIÓN CIENTÍFICA S.A.DE C.V.