

Capítulo 2. METODOLOGÍA

2.1 Problema de investigación

La idea que se plantea para este proyecto es desarrollar un plan de negocio para la creación de un establecimiento de comida italiana y preparación de ensaladas con diferentes combinaciones de ingredientes con un servicio eficiente y eficaz, siendo de interés para una clientela específica. El establecimiento se planea abrir en la ciudad de Puebla; con el aprovechamiento de recursos propios y así poder contar con una ventaja sobre la competencia que tal vez no cuente con esto. Para ello se deberá investigar y conocer a fondo la industria y la competencia a nivel de la Ciudad de Puebla. Es necesaria la realización de un plan de negocios completo donde se plasmen las oportunidades del negocio, evaluando todos los aspectos financieros, administrativos, de marketing y operaciones para tener una estrategia que permita tener definido un rumbo y objetivos a cumplir.

2.2 Objetivos de investigación

Objetivo general

Conocer a fondo el mercado meta y saber cuáles con sus gustos, preferencias, hábitos y consumo promedio en un restaurante que sirva como guía para la creación del restaurante.

Objetivos específicos

Objetivo 1: Desarrollar un plan de acción para la implementación del proyecto.

Objetivo 2: Realizar un plan de mercadotecnia con la finalidad de identificar al mercado meta.

Objetivo 3: Conocer la competencia

Objetivo 5: Conocer qué tan viable es el proyecto.

Objetivo 6: Reunir información que respalde el nuevo concepto de restaurante.

Objetivo 7.- Conocer las verdaderas necesidades y preferencias del cliente

2.3 Tipo de investigación

Se realizó un enfoque integral ya que es necesario aplicar los métodos cuantitativos y cualitativos para obtener la información más adecuada para la introducción del negocio.

Se realizaron investigaciones cualitativas y cuantitativas para obtener los resultados que nos interese saber, por lo que se aplicaron cuestionarios a diferentes habitantes de la zona en donde se ubicaría el restaurante. También se realizaron encuestas a posibles consumidores de la zona sur de Puebla acerca de cómo les gustaría un restaurante, y sobre eso se tomaron puntos de vista que sean favorables para la creación del negocio. Después de obtener los resultados de la investigación cualitativa pudimos adaptar la información para desarrollar la investigación cuantitativa.

La investigación fue no experimental puesto que se va a aplicar el cuestionario. No se piensa o intenta alterar ningún dato de los resultados que se obtengan y tampoco se cambiarán las variables. La investigación que se realizó fue transversal, exploratoria y descriptiva, la transversal debido a que solo se utilizó una vez, la exploratoria porque se tuvo que investigar por medio de entrevistas o encuestas y descriptiva porque se tuvo que plasmar los datos obtenidos para mostrar resultados en un reporte y estos resultados fueron entendibles.

2.4 Fuentes de datos

Los datos que se utilizaron para la investigación serán primarios y secundarios. Los primarios consisten en una entrevista a profundidad con un experto en el área de la comida italiana, de restaurantes y de servicio al cliente con la intención de tener un conocimiento más amplio del tema, también se elaboraron cuestionarios y serán aplicados con los datos obtenidos de las entrevistas para que la información que contengan sea de gran utilidad. Las fuentes secundarias fueron:

- Sitios de internet oficiales.
- Revistas y otras publicaciones especializadas en los planes de negocios de restaurantes.
- Y, por último, libros y *journals* académicos relacionados con los temas de interés.

2.5 Diseño de investigación

Se desarrolló un cuestionario con la finalidad de cubrir o abarcar los temas de interés para el proyecto, siendo claros y específicos en las preguntas del mismo, proporcionando ejemplos o supuestos dentro de las preguntas. Del mismo modo, se obtuvo información que pudo englobar conceptos generales de los temas de interés que son los planes de negocio y el sector restaurantero en la ciudad de Puebla; y así tener un panorama más completo y real acerca del proyecto y su entorno actual.

2.6 Selección de la muestra

La investigación se llevó a cabo en la zona sur de la ciudad de Puebla que es donde se pretende crear el negocio, se realizaron encuestas a las personas que se observó que transitan por esa zona con más frecuencia, y se preguntó si trabajan cerca de donde se planea poner el restaurante. El público meta son las personas con nivel socio económico mediano, mediano bajo, mediano alto y alto.

2.6.1 Decisiones de muestreo en la investigación cualitativa

Se realizó una entrevista a profundidad a un experto en el tema de la comida italiana, con la intención de conocer que es lo que más le gusta o le disgusta al consumidor sobre el consumo de la misma. El experto es “José Tapia” dueño de un restaurante.

2.6.2 Decisiones de muestreo en la investigación cuantitativa

Se realizaron cuestionarios a posibles consumidores potenciales, utilizando la escala de Likert en la zona de Puebla, con la intención de tener una medida de la cual partir para poder ofrecer mejor producto y servicio.

2.7 Recolección de datos

Teniendo el instrumento de medición (cuestionario), se aplicó a posibles consumidores de la zona sur de la Ciudad de Puebla, en las calles que rodean la zona del restaurante cuya ubicación exacta se menciona más adelante. Mediante la observación podremos vislumbrar que tipo de gente podría ser los candidatos a aplicarles el cuestionario, observando restaurantes y locales de comida italiana. Se aplicará en un periodo determinado no mayor a los 15 días en los mismos lugares antes mencionados.

Se realizó una entrevista a profundidad a un experto en la materia, con la finalidad de obtener la información más precisa y oportuna de los temas de interés que se relacionan con el proyecto, y así desarrollar una estructura de las principales variables relacionadas con este tipo de negocio, como lo son gustos y preferencias en la comida italiana y ensaladas, buen servicio, ubicación, tiempo de espera, calidad, sabor.

2.8 Análisis de datos

Teniendo todos los cuestionarios se hizo una base de datos en Excel, en la cual se pudo analizar pregunta por pregunta del cuestionario vaciando de manera eficaz, sin alterar los resultados de cada uno de los cuestionarios. Esto brindó la información necesaria para proyectar los resultados obtenidos del estudio en tablas, gráficas y cuadro resumen.

2.9 Presentación de resultados

La presentación de los resultados se llevó a cabo mediante tablas estadísticas para la investigación cuantitativa y con graficas que pudieron mostrar los resultados obtenidos, por otra parte para el aspecto cualitativo fue mediante ítems y cuadros resumen.