

Capítulo 3: Metodología de Investigación.

3.1 Introducción.

Con el propósito de describir el sector económico en el cual se pretende incursionar y ayude para una correcta realización del plan de negocios que es objeto de esta tesis. Para ello es necesario realizar una investigación a través de una metodología de investigación que permita recabar información, y datos relevantes sobre las características del mercado meta, además de toda actividad y concepto relacionado con el servicio que se pretende ofrecer. Dicha información se empleara de base para la elaboración del plan de negocios y consistirá un paquete de información para los tomadores de decisiones e inversionistas.

3.2 Metodología de la Investigación.

La propuesta de metodología de investigación a utilizar corresponde a la de Hernández, Fernández y Baptista (2006), del tipo descriptiva. Los pasos a seguir son los siguientes:

3.2.1 Problema de investigación.

El problema de investigación del proyecto consiste en realizar un estudio del mercado para posteriormente desarrollar un plan de negocios que permita determinar si es factible la apertura de un Hotel Boutique en la ciudad de Cancún.

3.2.2 Objetivos de investigación.

- Conocer las preferencias del consumidor europeo.
- Conocer las tendencias y riesgos del mercado hotelero en Cancún.
- Conocer los precios del mercado y ventajas competitivas.
- Conocer la competencia actual: Hoteles Boutique en Cancún.
- Conocer los proveedores de materia prima y agencias de viajes.
- Determinar los costos de instalación y desarrollo del proyecto.

3.2.3 Tipo de investigación.

En la metodología planteada por Hernández, Fernández y Baptista (2006) se mencionan diferentes tipos de investigación: exploratorios, descriptivos, correlacional y explicativos.

- La investigación exploratoria se realiza cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen dudas o no se ha abordado antes.
- La investigación correlacional pretenden responder a preguntas de investigación, con el propósito de conocer la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.
- La investigación descriptiva ofrece la posibilidad de hacer predicciones aunque sean incipientes. Útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación.
- La investigación explicativa va mas allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales.

El tipo de investigación a utilizar en la elaboración del plan de negocios es de tipo descriptivo, porque se busca información relevante de las características del Hotel Boutique y el perfil del mercado turístico europeo.

3.2.4 Fuentes de datos.

Las fuentes de datos que se pueden utilizar son de dos tipos: datos primarios y datos secundarios.

Los datos primarios es información generada por el propio investigador y busca cubrir las necesidades inmediatas de la investigación. Los datos secundarios corresponden a la información que se encuentran en documentos ya existentes, y por tanto se generaron con propósitos diferentes a los de la investigación en curso.

Así mismo, estos se pueden identificar como datos internos, los cuales se encuentran dentro de la empresa para la que se realiza el estudio, o datos externos que se encuentran fuera de la organización (Malhotra, 2003).

Los datos a utilizar serán de tipo secundarios externos usando como principales referencias:

- Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática (INEGI).
- Secretaría de Turismo (SECTUR). la
- Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles (AMHM).

3.2.5 Diseño de investigación.

En la metodología planteada por Hernández, Fernández y Baptista (2006), el diseño de la investigación puede ser experimental o no experimental. En la investigación experimental se manipula una o más variables independientes con el fin observar los resultados que se presentan en las variables dependientes. En la investigación no experimental las variables no son manipuladas. Solamente se observan los eventos o fenómenos en su estado natural para después analizarlos.

Este proyecto se realizara una investigación No experimental, porque exclusivamente se recaba información y se observan las variaciones respecto al flujo de turistas europeos y los servicios de hospedaje de lujo que se encuentran en la ciudad de Cancún, sin realizar una manipulación de las variables. Entre ellas están los costos de instalaciones, inversión, competencia existente y las tendencias del mercado.

3.2.6 Recolección de datos.

Como ya se mencionó, los datos a utilizar en esta investigación provendrán de fuentes secundarias. Para dichas fuentes y a partir de la sugerencia que hace Porter (1980) para realizar el análisis de investigación, se encontró que existen los siguientes instrumentos de investigación:

- Estudios de la Industria: Es una visión general del sector industrial en el cual se pretende incursionar. Dicha información se encuentra contenida en libros y publicaciones realizadas por expertos del tema, ya sea empresas consultoras u organismos gubernamentales, como es el INEGI.
- Asociaciones Comerciales: Son todas aquellas asociaciones especializadas en un rubro industrial específico, las cuales brindan información detallado del mismo. En este caso es la Asociación de Hoteles de Cancún.

- **Publicaciones Especializadas en Negocios:** Existen publicaciones que hacen referencia al ámbito empresarial sin importar el rubro o industria en la que se desenvuelven. Están enfocadas a los negocios y sus transacciones.
- **Directorios de Empresas Especializadas y Datos Estadísticos:** Son aquellas que sirven principalmente para dar a conocer la empresa y presentarse como una alternativa de oferta en el mercado.
- **Fuentes Gubernamentales:** Se refiere a todas aquellas publicaciones cuya autoría pertenece a los distintos organismos gubernamentales especializados por industria. En este caso nos referiremos a SECTUR e INEGI.
- **Documentos de la Compañía:** Son todos aquellos documentos creados por y para la empresa, los cuales suelen ser los reportes financieros. Dichos documentos son parte del Plan de Negocios que se pretende llevar a cabo en el proyecto, el cual nos permitirá la creación del Hotel Boutique como empresa.

3.2.7 Análisis Industrial.

A partir de los datos recolectados se realizará el análisis de los mismos, el cuál permita establecer las relaciones entre las variables que determinen ya sea la viabilidad o no viabilidad del proyecto. De esta forma se podrán mostrar las conclusiones y recomendaciones pertinentes en el resumen ejecutivo del Plan de Negocios. Dado que a lo largo del proyecto se utilizaran datos de fuentes secundarias por igual, se utilizara el Análisis Industrial propuesto por Porter. Provee una vista general de la estructura de la industria y las características de la competencia, logrando así detallar la relevancia de la información obtenida.

Tabla 3.1 Análisis Industrial de Porter

Categoría de datos	Recopilación
Líneas de productos Compradores Productores complementarios Productores sustitutos Crecimiento <ul style="list-style-type: none"> Rango Patrón (por temporada o ciclo) Determinante Tecnología de producción <ul style="list-style-type: none"> Estructuras de costos Economías de escala Valor agregado Logística Mano de obra 	Por compañía Por año Por área funcional
Mercadotecnia y Ventas <ul style="list-style-type: none"> Segmento de mercado Prácticas de mercadotecnia Proveedores Canales de distribución Innovación <ul style="list-style-type: none"> 1. Tipo de innovación 2. Recursos 3. Rango 4. Economías de escala 1. Competidores - estrategia, metas, fortalezas y debilidades 2. Ambiente económico, político y social 3. Ambiente macroeconómico	

Fuente: Porter (1980)

Dicha metodología toma por sentado que los datos provienen de fuentes secundarias. Además provee un panorama de la estructura de la industria y del perfil de los competidores, pudiendo así detallar la relevancia de la información obtenida. Otras interrogantes a considerar en dicho análisis son:

¿Quién se encuentra en la industria? – A partir de revistas especializadas, artículos, periódicos y otras fuentes se podrá identificar tanto a la competencia como a posibles proveedores que interactúan en la industria en la cual se pretende incursionar.

Estudios de la Industria – Estos son sumamente útiles ya que proporcionan el panorama que se observa en la industria de nuestro interés. Además estos suelen resaltar

la importancia y aportaciones de la industria estudiada en la economía del país en la que se desarrolla.

Reportes Anuales – Son una buena fuente de información ya que permite observar el comportamiento de las empresas a lo largo de los años, y por ende el de la industria.

3.2.8 Elaboración de Reporte de Resultados de la Investigación.

Finalmente se realizará un reporte que contenga los resultados de la investigación. Para el caso concreto del Plan de Negocios, se realizará un resumen ejecutivo el cuál permita presentar la información más relevante y que agilice la toma de decisión con respecto al proyecto propuesto.

Debido a su naturaleza se hará énfasis en la información que determine si existe el mercado que justifique el desarrollarlo del proyecto, así como todos los aspectos financieros necesarios para emprender y mantener el negocio, ambos factores cruciales que determinan la viabilidad el proyecto.

3.3 Fuentes para la Determinación de la Demanda.

Para poder determinar la posible demanda existente del servicio, se utilizará como referencia toda la información que ofrece la Secretaría de Turismo en el estado de Quintana Roo. Es decir se utilizarán como marco las tendencias históricas tanto de afluencia turística como los índices de ocupación hotelera por categoría, ambos registrados en la ciudad de Cancún.

Se puede concluir así que toda la información que determine la demanda del mercado provendrá de fuentes secundarias, en su mayoría de fuentes bibliográficas y/o electrónicas, ya sean gubernamentales o privadas. Estas serán fuentes que se encuentren especializadas en la industria, además aquellas que reflejen las tendencias históricas de la industria y finalmente las que determinen las características del consumidor al cuál se dirige el proyecto (Buendía, 2005).

La información antes mencionada permite identificar la oferta ya existente del servicio que se pretenda cubrir, que al ser comparado con la afluencia registrada se podrá determinar el nicho o posibilidad de mercado al que verdaderamente puede aspirar en este proyecto.

3.4 Conclusión.

Después de especificar la forma en la cual será aplicada la metodología de la investigación, se puede determinar su importancia para la recolección y análisis de datos de este proyecto. Dicha importancia radica esencialmente en la validez que le otorga a la información y conclusiones desarrolladas. De esta forma, la investigación se traducirá en un documento que sustente la toma de decisiones con respecto a la viabilidad financiera de un Hotel Boutique en la Zona Hotelera de Cancún.