

## Anexo C

### Grupo Focal 1

Con personas que conocen Plaza San Diego pero no asisten a esta plaza.

<b>Integrantes</b>	<b>Edad</b>
José Antonio Rovirola (Jo)	31 años
Giovanni Prospero (Gi)	27 años
Darío Medina (D)	24 años
Mary Tere Hanan (M)	25 años
Gabriela Lazo de la Vega (Ga)	23 años
Lourdes Lichtle (L)	23 años

Duración: 57 minutos

### **Introducción**

Les voy a poner unas etiquetas con sus nombres para que todos nos podamos identificar.

“Les agradezco mucho que hayan aceptado la invitación para colaborar conmigo. Me gustaría que pasen un momento agradable y que sepan que todo lo que digan es importante por lo tanto siéntanse libres de decirlo cuando quieran; las opiniones más sencillas, a veces suelen ser las más importantes. Si en algún momento alguien de ustedes se encuentra en desacuerdo con otra persona, olviden que nos hemos conocido recientemente y discutan y defiendan sus ideas con confianza. La verdad tiene varios puntos de vista que

nos interesan, y no sólo es una. Estamos aquí para discutir y aprender, por lo que no hay respuestas buenas, ni respuestas malas, sólo hay respuestas sinceras”.

“Mi nombre es Mariana Lazo de la Vega y estudio la carrera de mercadotecnia y estoy aquí para hacer una investigación acerca del posicionamiento de la Plaza San Diego en la Ciudad de Puebla.”

“El baño se encuentra al final del pasillo, siéntase libres de levantarse cuando lo necesiten. Acá hay aguas, galletas y papas, toman las que quieran, siéntanse en confianza. La sesión durara aproximadamente entre 60 minutos, un poco más o un poco menos, y en este tiempo conversaremos primero de un tema general para después poder profundizar en temas específicos y finalmente podremos dar una conclusión sobre los temas hablados”.

Ahora me gustaría que cada quien se presentara diciendo su nombre y su edad, para después poder empezar con las preguntas.

**L:** Yo me llamo Lourdes Lichtle pero me pueden decir Lulú y tengo 23 años.

**G:** Yo me llamo Gabriela Lazo y tengo también 23 años, ya casi 24 jaja.

**M:** Yo Marytere Hanan y tengo 25 años.

**D:** Yo me llamo Dario Medina y tengo 24 años.

**Gi:** Yo Giovanni Prospero, me pueden decir Giovas jaja y tengo 27 años.

**J:** Y yo me llamo José Antonio Roviola me pueden decir Toño y tengo 31 años.

**YO:** OK ahora que ya todos nos conocemos podemos empezar con las preguntas.

### **Motivos de consumo**

- ¿Cuál es la principal razón por la que vas a una plaza en específico?

**L:** Bueno yo primero depende de lo que quiera hacer, si voy como a comprar algo o sea voy por las tiendas que hay o por lo que necesite comprar, si quiero ir al cine o a tomar un café o por un helado o a comer voy dependiendo a donde vayan mis amigas o por la ubicación la que está más cerca de mi casa y el tiempo que tenga.

**D:** Principalmente voy de compras, normalmente y días específicos voy al cine o a veces a comer, depende de que lugares hayan.

**Ga:** yo casi siempre voy al cine o a comer.

**M:** yo voy igual de compras o a lo mejor al cine o a comer o algo así, también depende a lo que vaya depende el lugar a lo que voy.

**Gi:** yo igual o sea voy a Angelopolis casi porque la ubicación me queda mucho más cerca, y pues ahí el cine, y cuando necesito comprar algo igual, ahí hay varias tiendas, encuentras de todo, y pues sí he ido a otras plazas a las tiendas porque hay muchas que no hay en Angelopolis y otras sí hay entonces eso también es importante las tiendas que hay en las plazas.

**J:** yo generalmente voy a las plazas igual de comprar, últimamente casi siempre voy a hacer el super de la casa y al cine.

- ¿Qué aspectos tomas en cuenta para elegir una plaza a la que asistirás?

**L:** bueno como ya dije primero depende lo que quiera hacer y por las tiendas, por la ubicación de la plaza, porque a lo mejor tus amigos van a esa plaza entonces te quedas de ver ahí,. A veces que quiero ir al cine y así voy a una plaza que no haya tanta gente para que no esté tan lleno.

**M:** yo también igual lo mismo, cuando quiero ir a algo rápido, no se por ejemplo Cruz del Sur que me queda cerca y quiero ir así ya pues voy ahí por la ubicación y no se igual si van mis amigos a Angelopolis me voy con mis amigos ahí.

**Ga:** yo también por la ubicación y quiero ir con mis amigos a una plaza pues a esa voy.

**Gi:** Cual fue la pregunta? Me la puedes repetir?

**Yo:** Qué aspectos tomas en cuenta para elegir una plaza a la que asistirás?

**Gi:** pues igual muchas veces como que la gente que va, porque eso es muy esencial, muchos no van a alguna plaza en específico porque va otro tipo de gente que con la que te llevas, o no quieres encontrar o algo así, entonces te vas a Cruz del Sur o a otros lados donde no hay gente que quieres ver que sabes que a lo mejor van a ir porque es el cine a donde van, entonces la gente también es un factor como que es importante y pues las tiendas no? Más que nada porque son los servicios que ofrece la plaza y es lo que te hace realmente ir a una plaza o a otra.

**Ga:** Oye también a veces voy a Cruz del Sur porque está vacía porque luego los Miércoles están bien llenas y te da flojera.

**L:** a mí por ejemplo hay plazas como que tienen súper tipo las Animas y Soriana.

**Gi:** o donde esta Walmart en Plaza del Ángel.

**L:** aha entonces te metes a Walmart o a Cruz del Sur que también tiene, a lo mejor quieres ir al cine y también quieren ir a comprar cosas o lo que sea, entonces decides ir a una plaza porque igual tienen dos cosas que te acomodan.

**J:** yo sí por ubicación, muchas plazas que están haciendo ya tienen todos los servicios, hablando de súper, cine, mueblerías, farmacias, pero luego si necesito algo solamente por la ubicación, me queda cerca es lo más cómodo o igual que todos ustedes si ya quedaste en algún lugar pues no hay problema, "no voy a esa plaza porque nomas voy a esta" no.

- ¿Tomas en cuenta las promociones que se ofrecen por parte de la plaza?

**Todos:** sí.

**Gi:** osea por ejemplo Palacio, Liverpool y así Zara que tienen siempre rebajas o promociones de fin de año, pues obviamente todo mundo va.

**Ga:** pero en todas las plazas hay promociones.

**Gi:** sí pero en Angelopolis siempre está llena en fin de año.

**J:** y en Angelopolis las tiendas de Angelopolis sí las anuncian mucho, yo no me acuerdo de alguna otra campaña.

**Ga:** yo sí de Plaza San Diego

**L:** yo me acuerdo de una promoción en las Animas que no fue mi caso porque era para niños pero que pusieron en las Animas unos dinosaurios y tenias que comprar tus boletos adentro de la plaza entonces si valía muchísimo la pena, no sé si les funcionó o no pero sí había mucho más gente de lo normal porque las Animas casi ya no tiene gente.

**Yo:** si también tipo que van artistas por ejemplo fue a Plaza San Diego este fin Cuauhtémoc Blanco.

**Gi:** sí seguro estaba llenísimo.

**Yo:** si que estaba llenísimo y obviamente ahí aprovechas y compras algo, o te tomas un café o vas al cine ahí y aprovechas ese tipo de promociones.

**D:** yo solo he escuchado de Angelopolis las ofertas que hay.

**Yo:** pero no has escuchado como lo que te digo, también en el Outlet cuando estaba cañon William Levy fue a dar autógrafos y..

**J:** bueno eso ya no son promociones, ya son eventos.

**Yo:** pero esas son promociones de la plaza, osea pon tu la de Angelopolis son las tiendas, pero de la plaza osea para que vayan a la plaza es como tipo esas cosas como los dinosaurios, osea ustedes no toman en cuenta esas promociones?

**Gi:** no claro que si

**M:** si te interesa a lo mejor ir al evento.

**Gi:** si sí vas

**L:** dependiendo la promoción.

- ¿Tiene alguna influencia el entorno sobre tu elección?

**M:** sí, sí como dijimos si tus amigos van a Angelopolis y te quedas de ver para ir al cine o te vas a tomar un café o comer o lo que sea pues vas ahí. A eso te refieres?

**Yo:** sí, pero igual muchas veces es porque es la plaza de moda, toda la gente conocida o con el grupo que te llevas acá en Puebla osea si vas por eso?

**M:** a lo mejor es un punto céntrico para todos.

**L:** yo creo que aparte eso era como cuando éramos más chicos y así que todos tus amigos, como que tu lugar de reunión era ir a la plaza entonces ibas porque iban todos tus amigos, ahorita a lo mejor pues si te quedas de ver con alguno para tomarte el café o algo.

**M:** sí por comodidad

**Gi:** el entorno a lo mejor en el aspecto de la plaza, que tan padre esté o que tan a gusto te sientas ahí también influye, digo que no es lo mismo ir a tomarte un café a Plaza San Pedro que la verdad a mi no me gusta, que ir a

Angelopolis, osea donde es un ambiente totalmente diferente y pues es bonito y más tranquilo, entonces sí influye el entorno en cuanto a la plaza, que tan bien y que tan padre esté y que a lo mejor la construcción que tenga, no sé las comodidades donde puedas estar.

**L:** sí las instalaciones

**Gi:** el fast food por ejemplo en Angelopolis es gigante y por eso mucha gente va, porque sí tiene realmente un lugar para sentarse, pero en el Outlet o en otros lugares son tan chiquitos que igual la gente dice pues si vamos no va haber lugar o algo así.

**L:** y aparte está más retirado.

**Gi:** sí

**Ga:** no y aparte eso del entorno yo creo que sí influye por ejemplo en Palmas había veces que no iba porque hacía un frio asqueroso, entonces muchas veces por eso.

**Gi:** como el Triangulo

**Ga:** sí el Triangulo igual en época de frio prefieres ir a otro lado, osea a qué vas ahí a congelarte.

- ¿Qué publicidad has visto sobre plazas?

**L:** yo he visto espectaculares, que más he visto en Angelopolis?

**Ga:** yo en radio pero así no como de la plaza haz de cuenta como el Palacio que tienen descuento en la tele o así.

**L:** ahh claro

**Ga:** pero también escuche de Plaza San Diego el otro día en el radio de lo de Cuauhtémoc Blanco.

**J:** sí en las plazas nuevas casi siempre yo los he escuchado solamente en el radio y cuando están por inaugurar de repente dan volantitos pero siempre por el radio.

**Ga:** ah también en revistas, también el Triangulo según yo lo anuncian en Rostros.

**L:** por ejemplo Angelopolis pues como tiene las tiendas departamentales muy grandes pues en la tele y en todos lados, pues como que están en todos los medios, pero no de la plaza, pero pues las tiendas es como promoción para las plazas porque al ir a esas tiendas a veces vas a las otras.

**J:** luego también ahorita que platicaban de por qué vas a una plaza en específico, por ejemplo todas las plazas, bueno las que han mencionado, Angelopolis y Cruz del Sur y Plaza San Diego son puras tiendas pero por ejemplo si quieres ir a jugar boliche pues tienes una opción nada mas, osea tú vas a la Noria o a la Noria, no tienes otro lado a donde ir.

**L:** o a patinar a la Noria jaja

**Ga:** o a jugar golfito

**J:** sí o golfito

**M:** hay otra pista de hielo

**L:** ahh en Auchan

**J:** Auchan es Plaza Milenio no?

**L:** ya no está

**M:** ya no

**D:** sí sí hay

**L:** jaja no bueno no sé

- ¿Esta publicidad ha tenido algún efecto sobre tus preferencias?

**L:** pues las de, las de Angelopolis y tiendas grandes sí, osea cuando pasan en la tele y hay rebajas en el Palacio claro, o venta nocturna o lo que sea pues sí, y las otras como ya había dicho Dario pues bueno pues no tanto.

**D:** más o menos como que efecto?

**Yo:** osea haz de cuenta si tú escuchas en el radio Plaza San Diego tiene dos por uno en cafés no sé, osea por eso vas a Plaza San Diego por la publicidad?

**D:** por ejemplo bueno anteriormente cuando estaba lo del Triangulo que era dos por uno todos los días o que no fuera solo los Miércoles que ibas al cine, sí sí tenía un efecto.

**Yo:** y eso donde lo escuchabas en el radio?

**D:** no de boca en boca de mis amigos.

**Ga:** pues igual que Lulú, de tiendas grandes departamentales.

**Gi:** yo creo que también dependiendo del sector y la gente porque muchas veces a lo mejor escuchas en Plaza San Diego que creo que hay mueblerías, a lo mejor hay una promoción especial en la mueblería y estás en algún giro donde tengas que comprar muebles o por ejemplo yo que estaba amueblando mi oficina si hubiera escuchado alguna promoción hubiera ido a la plaza realmente a los muebles no? Porque quieres aprovechar la promoción, entonces sí es importante las promociones que sacan y dependiendo el giro de la persona y lo que realmente quiera pero sí, bueno para mí sí es importante y si influiría para ir a una plaza o no, o algún lugar en específico.

**Lu:** yo opino que si influye nomas que no ha habido las promociones que me interesen, la del Triangulo si no me acordaba pero de otra no me acuerdo la verdad.

## Razones de consumo

- ¿A qué plaza prefieres asistir? Y cuáles son las razones por la que la prefieres?

**L:** yo al Triangulo

**Yo:** tú al Triangulo? Por qué?

**L:** Porque esta cerquitita de mi casa, casi casi me voy caminando y así, voy al cine o a tomar un café o lo que sea y sí encuentro todo lo que me gusta.

**D:** a mí me gusta ir a Angelopolis por la ubicación y la cercanía, y como que tiene mucha diversidad de locales puedes encontrar de todo no? Y también como social me gusta la gente que va ahí.

**Ga:** yo también Angelopolis yo creo, también por lo mismo y así a veces voy a Cruz del Sur porque está vacío, entonces no hay nada de gente y entonces llegas y aunque sea miércoles o lo que sea puedes ver una película

**Gi:** y también los horarios de las película no? Porque ahí hay más tarde.

**Ga:** ahha pero solamente voy a Cruz del Sur al cine y a lo mejor al Fast food pero y a Angelopolis es porque esta padre, por los cines VIP hay restaurantes, que mas? Pues hay de todo.

**M:** pues igual, si voy a comprar cosas o algo así voy a Angelopolis, igual si se me antoja ir a los VIP a Angelopolis, si no al cine generalmente voy al Triangulo o si no también de repente cuando quiero ir de flojera y así, que no va gente igual me voy a Cruz del Sur, pero igual solo así.

**Gi:** yo pues así de ir a plazas no me encanta, pero pues de acuerdo a mis necesidades es donde ya escojo a donde ir no? Por ejemplo si quiero ir al cine normalmente no puedo ir muy temprano por el trabajo, entonces voy a las películas ya más tarde voy a Cruz del Sur, o cuando tengo tiempo voy al Triangulo porque me gustan más los cines de ahí o igual a los VIP a

Angelopolis, pero ya depende de lo que quiero y necesito, si quiero ir a comer igual yo creo que me iría a Angelopolis porque tiene más variedad de cosas y me queda más cerca la ubicación, pero a lo mejor si estuviera cerca por Cholula y tendría que ir a una plaza por alguna necesidad pues me iría a Cruz del Sur o a Plaza San Diego. Entonces es de acuerdo a mi necesidad.

**J:** yo igual, depende de la necesidad, por donde está la casa y lo que me queda más cerca, al contrario yo voy a la plaza generalmente a hacer el súper voy a Plaza San Diego que ahí está el SAMS y me queda muy muy cerca

**Yo:** pero no vas a la plaza? Nada más vas al SAMS

**J:** generalmente voy nada mas al SAMS, o a Bodega por algo que necesite así de rápido y para otras cosas igual como dice Giovanni si vas a ir al cine sí voy a Angelopolis, pero sí depende mucho de la necesidad, tampoco soy muy fiel de plaza, perdón a plazas pero sí depende lo que quieras o lo que tengas que hacer.

**L:** yo ahorita que escuche a Giovanni que por los horarios muchas veces va al cine, a mí sí me ha pasado en el Triangulo muchas veces que hay muy pocos horarios, muchas veces que quiero ir al cine no encuentro películas en el triangulo y a veces sí opto por ir a otros cines como Cruz del Sur.

- ¿Cuál es el beneficio que más valoras de esta plaza?

**D:** los beneficios, por ejemplo cuando voy a comprar como ropa, los beneficios que tengo es que se que hay marcas que me gustan, que voy a encontrar lo que estoy buscando no? Más que nada porque luego a veces vas al azar a ver qué encuentras, o a buscar y como hay tantas cosas terminas comprando algo y te termina agradando, y en las películas igual siento que hay más variedad y por eso me ubico más en una plaza.

**Ga:** pues yo igual los beneficios igual, si voy a comprar ropa o así por las promociones y que bueno están las tiendas grandes y las marcas que me

gustan e igual si voy al cine, por ejemplo si voy a los VIPS por comodidad que están como muy cómodos y así.

**L:** pues como ya dije la ubicación y los servicios que ofrece.

**Gi:** también yo creo que algo que debemos tomar en cuenta es como que la seguridad porque muchas familias por ejemplo van con sus hijos, no todos los lugares son seguros no? Pero si son más seguros en unas zonas que en otras, osea por ejemplo vuelvo a poner Plaza San Pedro que es una zona muy retirada y pues ya más fea para mi gusto, pues no es lo mismo que tú vayas ahí con tu familia e hijos chiquitos y andes paseando, porque yo creo que hay más peligro por allá que en Angelopolis que es más segura y ves buena gente, tú ves cómo se maneja ahí, hay más seguridad, las motos no sé, entonces si es importante yo creo la seguridad también no? Que la plaza te pueda brindar y para que tú también estés bien y confiar de ir a algún lugar, aunque en Angelopolis igual ha habido gente que han asaltado y todo pero no te libra, pero es muy raro por la zona por todo, es más fácil encontrar gente que te quiera hacer algo o asaltar en lugares que están más retirados.

**M:** o bueno por ejemplo como tú dices en Plaza San Pedro no encuentras una buena tienda de ropa y creo que ni hay cines, a lo mejor está muy vacía, entonces yo creo que también influye mucho por tus necesidades no? A lo que tú quieras ir, lo que estás buscando.

### **Hábitos de consumo**

- ¿Con quién asistes a alguna plaza?

**L:** con mis amigos o con mi novio al cine, o con mi mamá.

**D:** pues normalmente voy solo porque si voy a algo en específico voy a comprar cosas pues no voy acompañado. Si voy al cine pues si no? Con amigos y amigas.

**Ga:** yo casi siempre voy con mi novio o con mi hermana

**M:** yo igual osea igual y de repente voy con mi mamá o con amigas o con algún amigo.

**Gi:** con amigos, amigas, a veces sí con mi familia porque somos muy domingueros, nos gusta dar la vuelta y pues igual a mis papás les gusta, entonces a veces voy con mi familia pero pues casi no voy, cuando voy voy al cine o a comprar y cuando voy a comprar algo casi siempre me gusta ir solo y cuando voy al cine acompañado porque si no está cañon.

**Todos:** se ríen

**M:** yo tengo una amiga que sí va sola.

**J:** yo igual si voy a comprarme algo voy solo, al súper casi siempre voy acompañado o con amigos nada más.

- ¿Cada cuanto vas a una plaza?

**L:** yo voy como una vez a la semana, una o dos veces a la semana

**D:** dos veces a la semana

**Ga:** yo como una o dos veces a la semana

**D:** es que Puebla está llena de plazitas entonces pues vas más.

**Gi:** no pero plaza comercial como que también hay que especificar no? En que rango entran porque sí hay mil plazitas como dice Dario.

**Yo:** sí, yo me refiero a Angelopolis, El Triangulo, Cruz del Sur, Plaza San Diego, osea las grandes, Las Animas a lo mejor, pero no tipo al Container o así.

**Gi:** que es eso? Jaja

**M:** yo creo que una vez a la semana o una vez cada 15 días.

**Yo:** osea vas muy poco?

**M:** sí

**Gi:** yo igual que Marytere.

**J:** yo dos o tres veces pero al mes yo creo.

- ¿En qué horario prefieres ir a alguna plaza?

**J:** yo nada más puedo ir en la tarde-noche entre semana y en fines de semana también.

**Gi:** yo de preferir la verdad preferiría en la mañana porque hay menos gente, luego el estacionamiento también es importante que en Angelopolis por ejemplo no puedes encontrar estacionamiento cuando vas al cine o así, la película y ya te atrasaste y es un relajo no? Entonces por eso me gusta o a lo mejor para comprar igual, pero me gusta más ir en la mañana porque no hay tanta gente, pues el servicio también es diferente, es como que más personalizado y así, y bueno de preferir, pero igual no puedo entonces voy en las tardes-noches.

**M:** yo pues igual a mí me gusta ir al cine como alrededor de las siete o así, pero si voy a comprar algo pues voy en las mañanas, prefiero en la mañana, igual pues si voy al café igual en la tardecita.

**Ga:** yo también en las tardes-noches, casi siempre voy en la noche.

**D:** yo mi preferencia es muy amplia, a todas horas.

**L:** depende a lo que vas

**D:** nada más para el cine me gusta en la tarde.

**Gi:** ahorita que alguien dijo de un restaurante, sí es importante que a lo mejor un buen restaurante este en la plaza porque pues si vas a comer pues sí te das

tu vuelta después como para bajar la comida o así, ahí sí realmente estas en la plaza, o te echas un helado o no sé, y si hay un buen lugar como en Angelopolis que sí hay lugares ricos pues también puede ser buena opción ir a alguna plaza en específico no?

**L:** bueno pero como que también hay plazas como para todo, osea tipo a lo mejor por la ubicación o lo que sea determinada gente va a esa plaza y entonces les gusta más fast food o cosas así mas económicas no?

**Gi:** bueno hay de todo no? Osea yo me refiero a un restaurante rico no? Porque no es a fuerza uno caro, a lo mejor las cemitas del Carmen todo mundo las conoce y pues han ido y se meten al mercado, es realmente el sabor, un lugar bueno, rico y que vas porque realmente el sabor es bueno y no te importa nada más y sí mucha gente lo hace, sí te vas lejos a comer a algún lado.

**L:** yo en la tarde también prefiero ir al cine y eso, pero sí voy por ejemplo a acompañar a mi mamá al súper en la mañana, pero generalmente en la tarde.

- ¿Vas a plazas algún día en particular? ¿Por qué?

**L:** pues igual el miércoles al cine, los sábados y domingos en fines, los viernes, sábados y domingos.

**D:** yo en particular podría ser en domingos nada más.

**Ga:** pues un día entre semana el que caiga y pues sí casi siempre el domingo igual al cine o a comer y al cine o dar la vuelta.

**M:** yo igual los miércoles de repente o si un jueves no salí y se me antoja ir al cine pues me voy al cine o igual el domingo.

**Gi:** domingo, igual voy con mis papas y así a veces, y entre semana una vez al cine nada más pero así en específico no, el día que caiga.

**J:** sí yo también, algún día en específico que me guste, no. Cuando se tenga que ir.

- ¿Cuánto te gastas cuando vas a una plaza en promedio?

**L:** uyy eso depende, cuando voy al cine o así o dar la vuelta o cafecito o así entre \$100 y \$150, y pues si voy de compras depende, o a comer como \$200.

**D:** también como día social pues a lo mejor \$200-\$250 pero pues ya ir a comprar cosas me gasto mucho más.

**Ga:** yo nada a mí me paga mi novio jaja

**L:** ay bueno si no iba a decir lo mismo, pero lo que gastas cuando vas tú

**Ga:** no sí igual

**M:** sí yo creo que es lo que aproximadamente te gastas no?

**Gi:** no yo sí me gasto arriba de \$300

**Ga:** oye pues que te compras?

**Gi:** pues es que tenía una novia que le entraba fuerte y quería todo.

**Todos:** se ríen

**Gi:** no pero como decía Gaby..te llamas Gaby?

**Ga:** sí

**Gi:** como decía Gaby a ella su novio le paga, pues yo igual cuando tenía novia y le tenía que pagar todos sus caprichitos.

**Ga:** le tiene o le quieres pagar?

**Gi:** bueno le quiero pagar no jaja

**M:** debo de...

**Gi:** sí pues eso es lo que normalmente te gastas porque es doble cine, es doble todo y pues si más o menos.

**Ga:** si vas a los VIP aparte te gastas como \$400, \$100 de cada boleto más lo que compres.

**D:** claro

**L:** sí

**Ga:** y estacionamiento y así.

**Gi:** por eso decía arriba de \$300

**J:** depende a que vaya, si vas a comer pues gastas un poco más, si vas al cine también depende con quien vas, yo que voy al súper pues sí me gasto una buena cantidad, pero bueno no es todas las semanas, depende mucho a lo que vayas.

### **Necesidades del consumidor**

- ¿Qué servicios esperas encontrar?

**L:** cine, restaurantes, cafés, pues tiendas

**Yo:** alguna en particular?

**L:** no, bueno no las tiendas no tanto, no como cines cafés y restaurantitos y fast food.

**D:** servicios igual, fast food, que haya baños

**L:** ahh también

**D:** cines, si hay muchos pisos yo creo que escaleras eléctricas me gustaría, y estacionamiento amplio, quiero llegar y encontrar siempre lugar.

**Ga:** yo, cines, restaurantes, un café, de helados, estacionamiento, estacionamiento que sea así como, que esté cubierto, no me importa tanto pero está mejor que esté techado y además que te cobren, que te cobren para que tengas la seguridad de que no te vayan a robar o así

**L:** ahh prefieres que te cobren?

**Ga:** sí

**D:** por seguridad

**Ga:** sí porque tienes la seguridad que no te van a robar, osea no una exageración porque pon tú si Angelopolis se me hace caro pon tú el cine o así sí se me hacen caros, \$5 o así, pon tu el del boliche, el de la Noria como \$40 es carísimo, osea eso sí no se me hace justo, pero bueno \$10 si se me hace que está bien para que tengas seguridad.

**M:** yo igual el estacionamiento a mi no me importa tanto, pero igual un restaurante, igual no sé el cine, las tiendas por si quiero comprar algo, restaurantes.

**J:** yo siempre me quejo y lo comentaba Dario el estacionamiento, porque luego llegas y estar dando vueltas y vueltas me desespero muy rápido, también si vas al fast food, las personas cómo te atienden, con qué rapidez, luego te dan lo que no pediste, que más una plaza, pues igual que no esté llenísimo de gente, pero eso no es servicio verdad?

**Yo:** no pero no importa, está bien

**J:** cajeros, es importante que haya cajeros, luego hay en unas que no hay. Pues yo creo que ya comentaron todos lo demás.

- ¿Qué te parece en general la plaza a la que asistes?.

**Yo:** osea pon tú, a la que más asistes como el Triangulo o Angelopolis

**L:** hay pues más tiendas, como que las tiendas no me gustan, osea casi pues si no hay tiendas como no de ropa así de las que me gustan o de lo que sea como para comprar unos tenis o lo que sea tampoco lo encuentro, no sé como que le falta variedad de tiendas.

**D:** por ejemplo la plaza que más me gusta y asisto en cuanto al tiempo, lo único que a lo mejor me gustaría que tuviera es más promociones porque tiene de todo la verdad, y a lo mejor los estacionamientos que hubiera subterráneo o algo así.

**L:** igual por ejemplo para Angelopolis siento que le falta como que, bueno ahorita creo que ya no tanto pero todas sus maquinatas del estacionamiento siempre estaban pésimas, no servían, estaba mejor el servicio cuando te cobraban el boleto en la salida.

**J:** o que pongan más porque luego tienes que hacer fila

**Ga:** o luego metes un billete de \$100 y te dan nueve moneditas de \$10

**L:** pero creo que ya pusieron a unas personas, pero dos.

**Ga:** pero luego igual estás en el Palacio o en otro lado y tienes que meterte a la plaza para ir a pagar no?

**D:** exacto

**L:** también en el Triangulo siempre los boletitos se desmagnetizan o no sé qué y no sirve entonces es un relajo, como que siento que ese servicio ya si lo van a hacer y lo quieren hacer sin tener gente pues que lo hagan bien.

**Ga:** pues nada Angelopolis tiene todo, osea todo tipo de tiendas, todo.

**M:** yo creo que sí Angelopolis es la más completo, pero yo creo que sí eso del estacionamiento sí es un relajo igual tipo en el Triangulo más tiendas.

**Ga:** si en el Triangulo si

**M:** porque si está a gusto y el cafecito ahí y así

**Ga:** pero no es techado

**L:** bueno pero a lo mejor así es el concepto.

**J:** no sé, se me ocurre lo que comenté del boliche que solo hay en La Noria, en Angelopolis estaría bien un boliche.

**Ga:** ahh a lo mejor algo así como para niños, porque está el trenecito pero..

**D:** sí algo más de diversión no?

**J:** de entretenimiento

**Ga:** si porque van los papás y que puedan llevar a sus hijos a algún lugar, como el del Triangulo, como así de juegos, para niños no hay nada

**Yo:** sí está el que esta atrás del Starbucks como de maquinitas y así, pero bueno ese creo que es como para niños un poco más grandes

**L:** sí como algo para niños, para nosotros igual todavía no, pero para la gente que tiene familia

**D:** una guardería no?

**L:** sí

**Yo:** no le pondrían una farmacia?

**L:** sí yo sí ehh

**Ga:** osea Sanborns tiene

**L:** pero sí igual una farmacia sí estaría bien porque aprovechas, sí porque luego vas, bueno yo sí compro muchas medicinas jaja yo compro todo, entonces sí una farmacia estaría bien.

**J:** pues sí si te empieza a doler la cabeza ya vas y te compras algo, osea no te tienes que ir.

**Ga:** en Sanborns sí hay pero no sé si sea muy cara o no sé.

**M:** pues si igual y sí, sí puede tener como más variedad.

**Yo:** han ido a Plaza San Diego?

**Todos:** sí

**Lu:** yo he ido pero no es la plaza a la que voy, osea he ido una vez al cine, algo que sí han anunciado mucho es de los cines 3D entonces fuimos a ver una película en 3D.

**D:** fueron los primero que iniciaron no?

**L:** aha y fui y cené algo y así, pero regularmente no voy ahí

**Yo:** pero porque no irías a Plaza San Diego?

**L:** pues a lo mejor porque no me queda tan cerca de mi casa, pero sin embargo me queda cerca de la universidad entonces igual al cine o así sí podría ir, o igual porque mis amigos no van ahí.

**D:** yo he ido pero nada más al estacionamiento y de entrada por salida, no la conozco, nunca he conocido las tiendas que hay ahí.

**Yo:** no vas porque no has visto que hay o así?

**D:** exactamente.

**Ga:** sí una vez, no dos veces, una vez a estudiar al VIPS y otra vez al súper, y nunca había entrado a la plaza y entré y me gustó, osea prefiero ir a Plaza San

Diego que a Cruz del Sur, osea está padre para el cine nada más y si no quiero estar con tanta gente ya preferiría ir a Plaza San Diego que a Cruz del Sur.

**M:** yo a Plaza San Diego he ido dos veces y al cine y porque estábamos en casa de una amiga que vivía justo enfrente y fuimos ahí.

**Yo:** y por qué no irías?

**M:** porque no voy, no sé, chance me queda antes para ir Cruz del Sur que llegar hasta acá, me queda mucho más retirado.

**Gi:** una vez pero por equivocación jaja

**Todos:** se ríen

**Gi:** y no voy voy porque realmente me queda lejísimos a mí, ni por donde me muevo entonces por eso ni siquiera tengo la intención.

**Yo:** si te queda por tu casa irías?

**Gi:** sí yo creo que sí, dependiendo también lo que haya no?

**Yo:** sí a lo mejor también las tiendas no te gustan pero irías al cine o al fast food o al súper

**Gi:** sí, osea es que para mí me queda muy lejos, no voy por eso porque prefiero ir a otra plaza más cerca.

**J:** yo sí he ido, no voy muy seguido, pero por ubicación es la que me queda más cerca.

**Yo:** y si vas, vas al súper?

**J:** sí voy al SAMS

**Ga:** nos queda claro que vas al súper

**J:** es que a eso voy nada más jaja

**Yo:** pero has entrado?

**J:** entrado a la plaza? Una vez nada más y porque estaba buscando una tienda que no encontré, pero entrar a la plaza no, solamente a lo que voy.

**L:** como que siento que igual y sí le falta, no sé es un poco nueva la plaza entonces a lo mejor sí le falta publicidad por ejemplo que hay SAMS, porque encuentras cosas que no en cualquier súper lo encuentras y si te queda aquí la universidad y necesitas algo del SAMS pues vienes.

**Yo:** sí osea gente que vive acá.

**L:** o del súper también, tampoco he oído mucha publicidad de que también hay Aurrera, o de que los cines creo que los cambiaron.

**Ga:** yo también ya voy al súper ahí.

**Gi:** yo creo que el nombre está horrible no?

**L:** pero el nombre qué? Cómo lo vas a cambiar?

**Yo:** Esto es todo, muchas gracias por haber participado, todo lo que me dijeron va a ser de gran importancia para mi tesis.

## Grupo Focal 2

Con personas que conocen Plaza San Diego y asisten a esta plaza la mayoría de las veces.

<b>Integrantes</b>	<b>Edad</b>
Karla Taza	18 años
Uriel Cruz	19 años
Víctor Arroyo	24 años
Abimael Carazo	27 años
Jerónimo Aguirre	36 años

Duración: 43 minutos

Bueno primero que nada cada quien siéntense donde se sientan más a gusto. Les voy a poner unas etiquetas con sus nombres para que todos nos podamos identificar. En breve les explicaré de qué se trata esto.

“Les agradezco mucho que hayan aceptado la invitación para colaborar conmigo. Me gustaría que pasen un momento agradable y que sepan que todo lo que digan es importante por lo tanto siéntanse libres de decirlo cuando quieran; las opiniones más sencillas, a veces suelen ser las más importantes. Si en algún momento alguien de ustedes se encuentra en desacuerdo con otra persona, olviden que nos hemos conocido recientemente y discutan y defiendan sus ideas con confianza. La verdad tiene varios puntos de vista que nos interesan, y no sólo es una. Estamos aquí para discutir y aprender, por lo

que no hay respuestas buenas, ni respuestas malas, sólo hay respuestas sinceras”.

“Mi nombre es Mariana Lazo de la Vega y estudio la carrera de mercadotecnia y estoy aquí para hacer una investigación acerca del posicionamiento de la Plaza San Diego en la Ciudad de Puebla.

“El baño se localiza acá atrás de nosotros, siéntase libres de levantarse cuando lo necesiten. La sesión durará aproximadamente 60 minutos, un poco más o un poco menos, y en este tiempo conversaremos primero de un tema general para después poder profundizar en temas específicos y finalmente podremos dar una conclusión sobre los temas hablados”.

Ahora me gustaría que cada quien se presentara diciendo su nombre y su edad.

**K:** Bueno yo me llamo Karla Taza y tengo 18 años

**U:** Yo me llamo Uriel Cruz y tengo 19 años

**V:** Yo Víctor Arroyo y tengo 24 años

**A:** Yo me llamo Abimael Carazo y tengo 27 años

**J:** Y yo me llamo Jerónimo Aguirre y tengo 36 años.

### **Motivos de consumo**

- ¿Cuál es la principal razón por la que vas a una plaza en específico?

**K:** a veces a comer, o a ver nada más las tiendas y pues a dar una vuelta.

**U:** generalmente yo voy por la comida, y ya si quiero algún producto busco una tienda en específico, pero generalmente es por comida, me gusta ir a la comida

rápida porque ahí encuentro de muchos tipos de comida, y pues ya depende de lo que se me antoje no?

**A:** yo cuando voy a las plazas más que nada es por lo que hay o por lo que me ofrece en este caso Plaza San Diego no? Que son las tiendas que hay, que venden ropa, cosas de deportes y obviamente también la comida no? Pero por lo que más voy es por las tiendas que me ofrece la plaza.

**V:** en especial por las tiendas y por la comida, yo casi siempre vengo a comer acá porque me queda muy cerca del trabajo, y también con mi familia vengo al cine acá porque me queda muy cerca y se me hace muy bonita la plaza.

**U:** a nosotros también nos gustan los cines de acá, normalmente venimos a esta plaza o a plaza Dorada.

- ¿Qué aspectos tomas en cuenta para elegir una plaza a la que asistirás?

**V:** OK, bueno primero que tenga una buena ubicación, que quede cerca de mi casa y también de mi trabajo, porque yo salgo mucho a comer del trabajo y sí necesito que me quede cerca. Que se vea un lugar limpio, como por ejemplo esta plaza a mí me gusta mucho por eso, siempre la tienen limpia y eso me agrada.

**A:** para mí es importante el servicio que me ofrece, la gente que tiene sus negocios o su establecimiento pues que me ofrezca un buen servicio, por ejemplo cuando vas a una tienda que estén atentos los responsables de la tienda, que tengan una buena actitud hacia mí y pues como ya dijo Víctor la limpieza ante todo no? Y pues que tenga lo que estoy buscando.

**U:** depende de lo que me ofrezca, el tipo de establecimiento que tenga y la cercanía me supongo, que me quede cerca de donde estoy es importante y que tenga lugar para comer y también los cines.

**J:** bueno pues a mí me interesa que tenga un lugar para comer, porque muchas veces del trabajo tenemos que salir y comer fuera y no tenemos

mucho tiempo para comer, y esta plaza me queda cerca, y pues también algo de entretenimiento para poder venir con la familia como los cines o algo para que puedan jugar los chicos.

- ¿Tiene alguna influencia el entorno sobre tu elección?

**A:** pues yo vengo porque a mí me gusta venir a esta plaza, yo encuentro de todo lo que necesito acá, a veces sí voy a otros lados cuando quedo de ir con alguien o venimos a esta plaza, también depende de lo que se nos antoje.

**U:** no pues yo no vengo porque alguien venga, yo vengo en especial porque me gusta uno de los restaurantes que solo he visto acá. Y pues en general me gusta lo que me ofrecen, creo que es una plaza que está muy completa, donde puedes encontrar de todo.

**A:** sí, yo creo que vengo más que nada por la variación porque creo que acá en Puebla hay bastantes plazas y a lo mejor te pueden ofrecer también un buen servicio, y pues yo vengo a esta por la distancia, me queda cerca de mi domicilio.

**J:** yo sí, varios de mis amigos son de esta zona y a veces lo agarramos como punto de reunión y nos venimos a comer acá, o pues igual por mi familia que le gusta venir a esta plaza.

**V:** yo vengo a una plaza porque me gusta, no porque mis amigos o mi familia vienen acá, vengo por lo que me ofrece la plaza y en realidad Plaza San Diego siempre cumple con lo que busco, y si no cumple pues me puedo ir a otra no hay problema.

- ¿Qué publicidad has visto sobre plazas?

**K:** de cualquier cosa?

**Yo:** si de lo que sea que hayas visto como espectaculares, radio, revistas, en la televisión, o lo que sea.

**K:** pues principalmente yo he escuchado en el radio luego que anuncian como esta plaza si he escuchado que la anuncian, y pues también de marcas como Mc Donalds o de Telcel o Bodega Aurrera que esta por allá.

**U:** yo he visto en la televisión más que nada.

**A:** pues como comentábamos en base a los medios que tenemos hoy en día ahí es donde lo ves no?

**Yo:** como por ejemplo en donde los has visto?

**A:** pues también he escuchado en el radio, o en los que están en las carreteras o en las calles que anuncian.

**Yo:** espectaculares?

**A:** si espectaculares.

**J:** como pues como dicen no? Lo que son los espectaculares, acá manejan mucho las pancartas que ponen en los postes cuando hay algún evento, hay eventos cada mes o algo así, entonces ahí he visto mucho, en general en esta plaza, será que vivo por acá y siempre estoy por esta zona.

**V:** yo he escuchado algunos spots en radios, son los que he escuchado pero nada más.

- ¿Esta publicidad ha tenido algún efecto sobre tus preferencias?

**V:** sí porque de repente va a haber algún evento o va a venir un personaje, así sí me llama la atención venir a verlo, por ejemplo apenas hace como un mes vino Cuauhtémoc Blanco y yo lo escuche un día en el radio y ese día traje a mi hijo pequeño y estaba llenísimo no cabía la gente en la plaza, había gente hasta afuera esperándolo ver, y ya te podías tomar la foto o pedirle un autógrafo.

**J:** no la verdad eh, como la conozco desde que empezó la plaza y como varios de mis conocidos son de esta zona, osea obviamente sí he visto la publicidad no? Pero pues no tiene efecto en mí, para mí ya se volvió un punto de reunión con mis amigos.

**A:** en este caso por la distancia no? Yo no me baso tanto en la publicidad, más que nada yo vengo acá por la comodidad de que me queda muy cerca, cuando quiero ir a comer a algún lado o hacer algo vengo a esta plaza por la ubicación, no es que no vaya a otras plazas, si quedo con alguien puedo ir a otra aunque me quede más lejos.

**U:** pues no realmente no difiere mucho para mí la publicidad, porque yo vengo por ejemplo a plaza San Diego porque me gusta la comida de acá y por las tiendas también me gusta lo que hay.

**K:** no yo no, nada más realmente cuando venimos es para ver ciertas cosas o a comer, porque realmente así que digamos que por medio de la publicidad venimos acá pues no la verdad.

### **Razones de consumo**

- ¿A qué plaza prefieres asistir?

**V:** yo a esta, ya que me queda cerca de mi casa y de mi trabajo y pues aprovecho eso no?

**J:** bueno pues de la zona obviamente a esta, si no a plaza Dorada, pero esta me gusta porque está el super, los cines, la comida y pues hay variedad de tiendas, a mi esposa también le gusta venir a esta plaza.

**A:** a mí sí me gusta más Plaza Dorada, pero obviamente por cuestión de trasladarme me quedo acá, pero de mi preferencia es Plaza Dorada.

**Yo:** y porque la prefieres?

**A:** tiene más variedad de tiendas, hay un mejor servicio, mayor limpieza, y si nos vamos en cuestión de algo que me gusta de Plaza Dorada son los cines, todo eso está mejor, bueno para mí.

**U:** a mí me gusta también Plaza Dorada, pero ésta me ha gustado más, antes de que abrieran esta plaza iba siempre a Plaza Dorada, se me hace que Plaza San Diego es como más chica y no hay tanta gente como en Plaza Dorada.

**K:** a mí me da igual, a mí no me gusta ninguna en específico, pero pues depende mucho de lo que necesite o lo que quiera pues ya escojo a cual voy, pero pues sí busco algo cerca de acá, también Cruz del Sur me gusta.

**V:** sí a mí también, cuando no vengo acá me gusta ir a Cruz del Sur porque tiene más o menos lo mismo que acá y también me queda cerca de donde vivo.

- Cuáles son las razones por la que la prefieres?

**K:** pues como te digo, depende de lo que necesito, las razones son las que en ese momento necesite, pero sí me gusta que esté limpia y que tenga cosas que me gusten.

**U:** igual yo vengo acá porque me gusta la plaza y me gustan las tiendas que hay acá y me gusta que también tenga tiendas por afuera y no nada más por dentro, al igual que Plaza Dorada por eso me gustan las dos, puedes pasear afuera y para mí eso me gusta.

**A:** a mí porque me gustan las tiendas que hay, como que hay más variedad en Plaza Dorada que en esta plaza, pero pues una de las razones más importantes que yo le veo es la ubicación, nada más.

**J:** para mí realmente es la comodidad que está cerca, es un buen punto de reunión, esta la parte de la comida, también tiene los cines, antes eran Blockbuster y entonces como que la gente no sé, en si Blockbuster no la ubicas como un cine aunque tenía la sala de arte pero no se llenaba mucho y ahora que abrieron estos nuevos.

**Yo:** Cinepolis

**J:** sí esos como que ya se va llenando más.

**V:** yo sobre todo por la ubicación, me resulta muy cómoda esta plaza para venir porque me queda cerca y a mi familia le gusta también venir acá. A mi hijo le gusta que lo traigamos acá porque tiene jueguitos y se divierte mucho.

- ¿Cuál es el beneficio que más valoras de esta plaza?

**V:** yo el beneficio que más valoro más que nada es la ubicación como me queda muy cerca vengo mucho a esta plaza.

**J:** a mí me gusta igual por lo mismo, y también porque nunca se llena mucho como ya lo dijeron antes como Plaza Dorada.

**K:** para mí también lo que han mencionado es importante y tomo en cuenta mucho al escoger una plaza.

**U:** sí yo estoy de acuerdo con Karla, es bueno que tampoco te cobren el estacionamiento, ya en todas las plazas te lo cobran y esta me gusta porque no es como en todas, también un beneficio que busco es la comida, ya que como ya lo dije aquí hay un restaurante que solo lo he visto acá y aparte es muy barato.

### **Hábitos de consumo**

- ¿Con quién asistes a alguna plaza?

**V:** con mi esposa y mi hijo, pero vengo más con mis amigos y compañeros del trabajo a comer.

**J:** con mis amigos y con mi esposa.

**A:** con mis amistades y con la familia

**U:** con mi novia o a veces con mis amigos.

**K:** con mi novio y con amigos y amigas.

- ¿Cada cuanto vas a una plaza?

**U:** una vez cada quince días, normalmente cuando necesito algo muy necesario o cuando tengo ganas de comer algo diferente que no sea en mi casa.

**A:** con los amigos tres veces a la semana y con la familia normalmente cada ocho días nos juntamos para comer o pasear, muchas veces en esta plaza o también en otras.

**J:** una vez a la semana

**V:** de dos a tres veces a la semana, vengo mucho a comer acá en la semana por el trabajo.

**K:** una vez por semana, igual depende si necesito algo o así, pero por lo menos una vez a la semana sí vengo.

- ¿En qué horario prefieres ir a alguna plaza?

**V:** yo en la tarde para comer, pero como a las cuatro o cinco.

**J:** como por las cuatro en adelante y los sábados y domingos más temprano porque vengo con mi familia.

**A:** en la tarde- noche como a partir de las seis.

**Yo:** y los fines de semana igual o también puede ser más temprano?

**A:** no, sí puede ser más temprano en fin de semana, hasta en medio como a las doce.

**U:** normalmente en las mañanas, pero varía mucho depende también de la situación y a qué venga.

**K:** yo normalmente cuando vengo con mis amigas en las tardes como a las cuatro y con mi novio en las mañanas o también en las tardes.

- ¿Vas a plazas algún día en particular? ¿Por qué?

**V:** no, no para nada es variable, puede ser un lunes, un domingo, bueno generalmente fines de semana sí voy, por mi esposa y mi hijo.

**J:** para pasar a comer, sí dos o tres veces en la semana, pero normalmente es tarde como a las cuatro o cinco, y ya para estar ahí un rato pues los viernes o sábados.

**A:** es variable, obviamente prefiero los fines de semana, viernes, sábado o domingo, pero pues cualquier día de la semana puedo venir depende si necesito salir a comer o comprar alguna cosa, pero sí prefiero los fines de semana salir a paseas.

**U:** pues no hay día como tal, depende de la necesidad que tenga, como ya dijeron si tengo ganas de comer algo en particular o si necesito comprar algo en especifico, pues acudo a la plaza donde lo vaya a encontrar no?

**K:** yo igual, depende de lo que vaya a hacer, pero sí normalmente vengo en la semana, con mi novio o con mis amigas.

- ¿Cuánto te gastas cuando vas a una plaza en promedio?

**V:** ah, pues de repente puede variar porque por ejemplo una comida a lo mejor me cuesta cuarenta pesos de repente si vas al cine te puedes gastar entre cincuenta a doscientos pesos, también depende si voy con mi familia, pues sí me gasto un poco más.

**J:** yo entre trescientos y cuatrocientos pesos.

**A:** más o menos lo mismo, y cabe recalcar no? Si vienes a comprar despensa a lo mejor ya tu gasto es diferente, sube mucho más, pero pues cuando vienes con los amigos nada más de diversión o a entretenerte sí me gasto como doscientos pesos.

**U:** pues igual varía mucho, depende de lo que compre, a lo mejor vengo por un aparato para mi celular y me gasto más, y también cuando voy al cine, pero sí más o menos como doscientos pesos.

**K:** pues entre doscientos o trescientos pesos por mi novio y yo cuando venimos juntos y vamos al cine, o si por ejemplo comemos igual más o menos gastamos lo mismo, depende de lo que comamos unas veces es más barato y otras un poco más caro, y pues cuando vengo con mis amigos pues gasto como cien pesos.

### **Necesidades del consumidor**

- ¿Qué servicios esperas encontrar?

**K:** para mí comida y cines también.

**U:** sí cosas de comida, sí porque ropa muy rara vez compro, sí yo diría que más que nada comida y también los cines.

**A:** tiendas en donde vendas más ropa, con más variedad y todo eso, porque por ejemplo acá no hay mucha variedad en cuanto a la ropa, y también lugares para comer.

**J:** igual no? Bueno de hecho estábamos comentando ahorita el tema, un servicio igual algo de entretenimiento como para nosotros, digo las plazas comerciales están diseñadas para se supone que para cumplir con varias funciones no? Tú llegas por ejemplo acá y vas al súper, luego te pasas a comer

y luego terminas en el cine no? Se supone que así es el rollo de la plaza comercial, entonces por ejemplo que haya una tienda o un lugar para que tu novia se peine o se maquille o alguna cosa así, mientras que tú encuentras un lugar de entretenimiento como un golfito, un boliche o algo por estilo, que abarque a todo tipo de personas, osea que pueda cumplir con muchas funciones y que para hacer todas esas cosas no te tengas que estar moviendo de lugar no?

**V:** primero comida, restaurantes de comida, o como acá muchos diferentes y que puedas escoger el que tú quieras, y que si vienes con alguien más y se le antoja otra cosa que también puedan comer juntos lo que cada quien quiera, también ropa deportiva y los cines son muy importantes.

- ¿Qué te parece en general la plaza a la que asistes?

**J:** yo le pondría como en La Noria que tiene golfito o boliche, que tenga un tipo de entretenimiento no? Algo para adultos para divertirte con los amigos, pero que también puedes usar con la familia.

**A:** creo que todos buscamos lo mismo no? Algo donde toda la familia pueda estar, yo acostumbro a andar con mi perro, entonces a lo mejor yo no he visto una tienda donde puedan bañar a mi perro y todo eso, sí me gustaría algo así.

**K:** pues realmente para nosotros tiene de todo lo que necesitamos.

**U:** sí y si no encontramos acá nos vamos a otra plaza cerca, pero sí como acaban de mencionar sí le pondría algo como en La Noria se me hace buena idea, un boliche o billar o la pista de hielo también.

**Yo:** Bueno pues eso es todo, muchas gracias por haber participado en este focus group, todo lo que me dijeron me será de gran ayuda para mi investigación.

### Grupo Focal 3

Con personas que conocen Plaza San Diego pero no asisten a esta plaza y personas que asisten a la plaza.

<b>Integrantes</b>	<b>Edad</b>
Sonsoles (S)	27 años
Andrea (A)	24 años
Regina (R)	42 años
Paulina (P)	18 años
María Fernanda (F)	21 años
Lili (L)	29 años

Duración: 46 minutos

#### **Introducción**

Les agradezco mucho que hayan aceptado la invitación a este focus group, me gustaría que pasen un momento agradable, entonces siéntase libres de participar cuando quieran, si alguien en algún momento se encuentra en desacuerdo con otra persona, olviden por esta vez que se han conocido recientemente y defiendan su idea.

Mi nombre es Mariana Lazo y estudio la carrera de mercadotecnia y estamos acá para una investigación acerca del posicionamiento de la Plaza San Diego en la Ciudad de Puebla.

Bueno el baño se localiza atrás de nosotros, cuando lo necesiten no duden en utilizarlo. Esta sesión durará aproximadamente una hora y haremos un intermedio a la mitad.

Ahora quisiera que cada una nos dijera su nombre y su edad.

- Hola yo soy Sonsoles y tengo 27 años
- Hola yo soy Andrea y tengo 24 años
- Yo soy Regina y tengo 42 años
- Yo soy Lili y tengo 29 años
- Hola yo soy Paulina y tengo 18 años
- Y yo soy María Fernanda, me pueden decir Fer y tengo 21 años

Mucho gusto a todas. Cuando alguien quiera dar alguna opinión hágalo pidiendo la palabra y pongan atención a lo que las demás dicen para poder participar. Iniciaremos el proceso del rastreo del concepto, en esta etapa se busca conocer las percepciones de cada una de ustedes.

Los constructos son: los motivos de consumo, las razones de consumo, los hábitos de consumo y las necesidades que tiene el consumidor.

Entonces vamos a empezar con las preguntas.

### **Motivos de consumo**

- ¿Cuál es la principal razón por la que vas a una plaza en específico?

**S:** por las tiendas, por la ubicación y por los cafés, yo soy de muchos cafés con mis amigas.

**A:** yo también por las tiendas, por el cine también y pues por la ubicación.

**R:** yo también tiendas, el cine, ubicación y también que haya estacionamiento.

**P:** yo a donde vayan mis amigos, por las tiendas y por el cine.

**L:** pues al super, a lo mejor también voy al cine los fines de semana, si quiero comer rápido pues a lo mejor ahí en el área de comida rápida, o algún restaurante.

**F:** yo por la ubicación, igual que tenga restaurantes, cafés, cines, y pues las tiendas que me gustan

- ¿Qué aspectos tomas en cuenta para elegir una plaza a la que asistirás?

**P:** por ejemplo que sea amplia, que tenga estacionamiento, que tenga cines.

**A:** osea como que prioridad le das?

**Yo:** sí, como que tomas en cuenta para ir a la plaza que vayas a ir? Por ejemplo que tenga estacionamiento grande, o que tenga cines, o un lugar para comer, etc.

**A:** pues yo busco que tenga las tiendas que a mí me gustan y también que tengan cines

**S:** pues de compras yo también, y bueno que haya lugar lugares para poder dejar a mi bebe, una guardería mientras que entro a una tienda o algo.

**F:** pues yo igual, y también estacionamiento grande porque luego ya no hay lugar para estacionarte.

**P:** seguridad en el estacionamiento.

**F:** también que esté amplia la plaza, que esté bien iluminada, porque luego vas a unas, como la Noria que está como toda oscura, que esté limpia.

**L:** pues que tenga muchos servicios, a lo mejor que tenga estacionamiento, que siempre haya vigilancia, que tenga las tiendas que necesito ir y que tenga super y ya.

**S:** seguridad sobre todo, que haya muchos policías.

- ¿Tomas en cuenta las promociones que se ofrecen por parte de la plaza?

**P:** pues por ejemplo las promociones como las que te dan en Palacio o en Liverpool o ventas nocturnas y ese tipo de cosas sí

**S:** sí yo sí aprovecho ese tipo de cosas.

**A:** yo también

**F:** yo bueno, osea nunca he ido pero el otro día que fui a Cruz del Sur había como torneo de ajedrez para los niñitos, entonces a lo mejor ese tipo de promociones alguien va y le sirve a la plaza para que se vea más llena

**P:** sí para que se vea más gente

**F:** y pues ya de la plaza, igual en el Palacio o esas cosas

**P:** bueno también hay promociones en los cines

**S:** sí el 2x1 es buenísimo también.

**L:** yo sí algunas veces no? A lo mejor en el Triángulo algunas veces hacen promociones, pues no sé, hacen algún desfile o así, o te dan cupones y puedes ir a las tiendas a lo mejor al salón de belleza o pues al cine como ya dijeron, o a algunos restaurantes.

- ¿Qué publicidad has visto sobre plazas?

**P:** yo he visto de Cruz del Sur y de Plaza San Diego que había publicidad en el radio y que también trajeron así como no sé a Cuauhtémoc

**S:** sí a Cuauhtémoc yo también.

**P:** de Angelopolis pues no.

**R:** aquí en Galerías Las Animas pusieron la cosa esta de los dinosaurios.

**F:** pues yo espectaculares, a lo mejor en revistas como en Rostros he visto la del Triángulo.

**S:** si la del Triángulo.

**L:** si en revistas, pues de las tiendas también que ofrece la plaza, y también en el radio.

**P:** de tiendas pues sí, por ejemplo las tiendas de Angelopolis como de Palacio siempre las ves en revistas, espectaculares y en todos lados, pero en específico como de las plazas.

**S:** sí en Plaza Crystal también, ah no no es cierto Chedraui mucho.

**A:** sí por lo general en el radio o en cosas más locales.

- ¿Esta publicidad ha tenido algún efecto sobre tus preferencias?

**P:** sí en las de las tiendas sí.

**S:** sí muchísimo

**A:** sí esas cosas como dicen sí, pero la otra publicidad no tanto.

**R:** en mí igual, yo voy a las plazas porque necesito comprar algo, no por la publicidad que vea, ya si veo que está la venta nocturna pues a lo mejor y sí, pero normalmente voy cuando necesito algo.

**L:** pues no realmente en mi casi no, solo voy porque me gusta ir y pues ya conozco la plaza y me gusta lo que me ofrece.

### **Razones de consumo**

- ¿A qué plaza prefieres asistir?

**S:** a Angelopolis

**A:** yo a Plaza San Diego porque me queda cerca, a Angelopolis y al Triangulo

**R:** yo al Triangulo y Angelopolis.

**L:** normalmente voy al Triangulo porque tengo un negocio ahí y pues en segunda voy a Angelopolis.

**P:** yo igual al Triangulo y a Angelopolis.

**F:** yo voy mucho a Plaza San Diego por la ubicación, para ir al cine o si me quedo de ver con alguien de la uni o así, como me queda super cerca pues voy a Plaza San Diego, o también voy a Cruz del Sur que me queda cerca que los cines no están tan llenos, en fin de semana a Angelopolis también voy.

- Cuáles son las razones por la que la prefieres?

**L:** a Triangulo porque tengo un negocio ahí y a Angelopolis porque están algunas tiendas que me gustan y algunos restaurantes que también me gustan y también los cines me gustan los VIP

**S:** Angelopolis por las tiendas igual por el cine, pero igual yo también voy mucho a Plaza Dorada porque ahí tenemos una tienda, entonces también vamos ahí y porque siempre también hay gente y hay cosas que no encuentras en otras plazas, es diferente el mercado y todo.

**A:** Yo a Angelopolis porque hay mas tiendas y más variedad de cosas que me gustan, pero Plaza San Diego porque me queda super cerca y si quiero comer algo o al cine o así para no salir mucho pues me voy a Plaza San Diego.

**R:** yo también a Angelopolis porque me gusta lo que me ofrece, me gustan las tiendas grandes porque encuentro de todo y el Triángulo porque me queda cerquita, pero también me gustan los centros comerciales que tienen super y es muy cómodo.

**L:** sí claro a mí también

**R:** sí y encuentras de todo también, tienen tintorerías.

**S:** Vía San Ángel está muy bueno también, o el Wal Mart porque encuentras de todo.

**F:** yo porque me queda muy cerca y como vivo sola, tengo que hacer el super y pues ahí encuentro de todo, a lo mejor me quedo de ver con mis amigas para tomarme un café o para ir al cine y pues luego me paso al super o algo así.

- ¿Cuál es el beneficio que más valoras de esta plaza?

**P:** me puedes repetir la pregunta?

**Yo:** sí claro, cual es el beneficio que más valor de la plaza a la que asiste?

**S:** yo los cines VIP, que son los únicos que hay.

**A:** yo las tiendas y como que tenga variedad, como que no sé, es muy difícil pero que puedas encontrar de todo, como tiendas, super, bancos que es muy importante, poder pagar el teléfono no sé, cualquier cosa, variedad.

**R:** a mí me gustan los cines, la variedad y que haya super y estacionamiento y que esté bien cuidado, vigilado.

**L:** pues de Angelopolis que tiene los cines VIP como ya dijeron, también me gusta que tenga mucha variedad de tiendas y que también esté bien vigilado. Y pues del Triángulo el beneficio que más valoro es porque tiene restaurantes ricos, y también tiene cafés, salones de belleza, gimnasio, tiene muchas cosas diferentes.

**P:** yo los servicios que hay, por ejemplo bueno todas las tiendas, cafés, restaurantes, los cines y el estacionamiento.

**F:** yo igual, que puedas ir a una plaza y que puedas encontrar de todo, que puedas encontrar super, banco, lugares para comer, no sé, también los cines, tiendas, entonces de todo.

### **Hábitos de consumo**

- ¿Con quién asistes a alguna plaza?

**F:** normalmente con mi novio o pues con mis amigas casi siempre.

**P:** pues yo depende pues si me voy a tomar un café o al cine pues generalmente con mis amigos, si tengo que ir por alguna en específico pues muchas veces voy sola si voy a comprar algo que necesite o a acompañar a mi mamá muy seguido.

**L:** yo con mi mamá la acompaño mucho, con mi novio y con mis amigas, igual dependiendo a que vaya.

**R:** yo con mi hija que me acompaña siempre y con mis amigas también.

**A:** yo igual, dependiendo de lo que vaya a hacer, generalmente con mi mamá y mi novio.

**S:** yo casi siempre sola o con mi familia con mi mamá mi hermana, y llevo mucho ahorita a mi hijo y pues al cine o así con mi esposo, dependiendo.

- ¿Cada cuanto vas a una plaza?

**S:** hay como una vez a la semana

**A:** yo igual como una vez a la semana

**R:** una o dos veces a la semana

**L:** no yo como una vez cada quince días

**P:** yo dependiendo en fines de semana a veces si voy hasta dos días, pero puede pasar hasta una semana que no voy, es variado pero más o menos una vez por semana.

**F:** yo pues como dos veces a la semana, a veces tres no sé, dependiendo como voy al super a la plaza pues por lo menos una vez a la semana o luego voy al cine o luego tengo un café con mis amigas entonces pues dos o tres veces a la semana.

- ¿En qué horario prefieres ir a alguna plaza?

**F:** pues yo como voy a la uni prefiero en las tardes o en las noches, pero más en la nohecita, depende si voy con mis amigas pues es más en las tardes, pero si voy con mi novio pues en la noche casi siempre, o los sábados y domingos a lo mejor pues voy a comer ahí o no sé, un poquito más temprano a la hora de la comida y luego ya me quedo al cine o a ver o a dar la vuelta.

**P:** sí yo igual generalmente como estudio voy en las tardes y en fines de semana en domingos igual a comer o así y ya, generalmente en la tarde.

**L:** yo voy en la tarde y en la nocecita cuando voy al cine.

**R:** a mí me gusta ir en la mañana sobre todo cuando voy al banco o al super, y ya cuando voy al cine o voy a comer pues ya más tarde.

**A:** yo igual en la tarde-noche más o menos.

**S:** no yo también en la mañana prefiero, si voy a comprar algo pues no me gusta que haya mucha gente igual al super prefiero ir en la mañana, lo único si voy al super prefiero ir en la nocecita.

- ¿Vas a plazas algún día en particular? ¿Por qué?

**S:** pues los lunes siempre, porque voy al super y ya pues los demás días el jueves o el domingo, pero no osea los lunes es el único día fijo que voy.

**A:** yo los fines de semana es cuando más voy

**R:** yo también los lunes y los fines de semana

**L:** yo dependiendo, si voy a las tiendas o así prefiero ir en la semana y ya si voy al cine que tengo más tiempo pues sí en fin de semana.

**P:** pues yo voy mucho los miércoles al cine porque hay la promoción del 2x1 y pues con mis amigos vamos los miércoles casi siempre y en fines de semana el sábado a veces o viernes al cine y bueno cuando tengo que ir a comprar algo en específico pues no importa que día sea, voy cualquier día.

**F:** yo igual voy mucho los miércoles y pues fin de semana también pero normalmente el domingo, viernes y sábado la verdad no me gusta ir mucho, pero el domingo sí casi siempre.

- ¿Cuánto te gastas cuando vas a una plaza en promedio?

**F:** pues yo depende si voy al super pues varia de lo que necesite, pero si voy al cine o a algún café, pues cien o doscientos pesos, más o menos, igual si voy a comer como doscientos pesos o así pues más o menos.

**P:** yo si voy a comer o al cine como doscientos pesos y ya si me voy a comprar algo pues dependiendo de lo que compre.

**L:** pues yo igual dependiendo si voy a comer al cine pues doscientos o cien pesos y pues ya voy a las tiendas o al super depende de lo que necesite.

**R:** si yo también depende de lo que necesite, y hay que llevar dinero para el estacionamiento que ya son un poco caros y más o menos si voy al cine o a cenar como doscientos pesos, también depende si voy con mi hija pues un poco más.

**A:** yo como cien o ciento cincuenta más o menos

**S:** pues como siempre vamos mi esposo y yo al cine pues ya un poquito más como a lo mejor como cuatrocientos pesos y pues ya igual con el bebe y todo pues ya somos tres no?

### **Necesidades del consumidor**

- ¿Qué servicios esperas encontrar?

**F:** bueno pues cines, super, restaurantes, pues las tiendas que me gustan o también cafés para cuando voy con mis amigas y ya.

**P:** yo cafeterías, tiendas de ropa, restaurantes y cafés.

**L:** yo restaurantes, tiendas, cines y también super

**R:** yo también super, tiendas, bancos y también voy a la comida rápida de vez en cuando.

**A:** yo igual cines, restaurantes, y muchas tiendas

**S:** igual y que el estacionamiento esté seguro, igual super pero que esté limpio, que la limpieza de los baños de la plaza esté muy limpio, que haya seguridad, que los policías te sepan decir para donde está algo, que haya mapa de ubicación de la plaza, bueno las tiendas, cafés, lo básico.

- ¿Qué te parece en general la plaza a la que asistes?

**S:** pues a la que voy más es a Angelopolis y yo creo que sí le hace falta como alguna guardería o algún lugar para que puedas dejar a tus hijos, más cosas como para niños, están lo de las maquinitas pero eso es como para más grandes, pero pues como para chiquitos o así casi no hay nada, entonces como jueguitos o eso, como antes tenía las Animas eso estaría super bien en Angelopolis.

**A:** pues a la que voy más ahorita es a plaza San Diego y ahorita está muy bien, apenas pusieron un SAM'S entonces ahorita sí está mejorando, a veces como un poco de limpieza o así o no sé, cuando voy al área de fast food no se ve como que mucha limpieza, eso cambiaría un poco, pero en general está bien.

**F:** yo igual que voy normalmente a plaza San Diego porque me queda muy cerca, a lo mejor otras tiendas no sé, si quiero ir a comprar algo no voy a Plaza San Diego pero pues sí me gustaría que no tuviera que salir de ahí y que pueda encontrar todo lo que necesito ahí, sí yo le pondría más tiendas, pero en general está bien.

**P:** yo por ejemplo a Angelopolis a lo mejor más estacionamiento techado, también aquí al Triangulo porque voy mucho por los cines siento que les falta tiendas, como variedad de tiendas, como que hay muy poquitas, y estacionamiento al Triangulo también.

**L:** pues yo casi siempre voy a Angelopolis y al Triangulo y pues sí en Angelopolis a lo mejor le falta estacionamiento techado, un poquito más de vigilancia y en el Triangulo no le hace falta nada.

**R:** yo voy a Angelopolis casi siempre y a veces voy al Triangulo y lo que me molesta de ahí es que siempre el estacionamiento no le sirve el boletito y tienes que hablar para que te ayuden.

**P:** sí luego también antes tenían a gente, está bien que cobren pero también muchas veces no funcionan los tickets o las maquinas y si se te pierde el boleto es un rollo, muchas veces sí es un poco pesado, antes era más fácil que tenías tu ticket y lo pagabas a la salida y ahora se te olvida y te tienes que regresar o te pasas, no sé, por eso a mí me gustan los estacionamientos que hay seguridad y policías.

- ¿Conocen Plaza San Diego?

**S:** yo si he ido pero nada más como dos veces y nada más entre al cine, porque ahí están los Blockbuster.

**Yo:** no ya los quitaron ya son Cinepolis.

**S:** ah, fijate ni sabía que ya no estaban.

**A:** yo sí, la mayoría de las veces voy ahí porque me queda muy cerca de mi casa.

**R:** yo no, nunca he ido.

**Yo:** ¿Porque?

**R:** porque no me queda por mi rumbo, vivo lejos y pues voy a las plazas que me quedan cerca de mi casa y es donde encuentro de todo lo que necesito.

**L:** yo tampoco la conozco, igual me queda muy lejos de donde me muevo yo normalmente.

**P:** yo si he ido, pero pocas veces, no es a la que normalmente voy, he ido cuando he estado en la uni que estoy haciendo un trabajo y no tengo mucho tiempo para ir a comer a mi casa y fui rápido a esa plaza, o de repente si al cine pero igual antes cuando estaban los de Blockbuster.

**F:** yo si casi siempre voy ahí porque me queda muy cerca de mi casa, hago tres minutos, ahí voy al super, al cine, he ido a comer y así, no es que no vaya a otras plazas, cuando necesito algo que se que no voy a conseguir en Plaza San Diego pues ya me voy a otro lado, o cuando quedo con alguien de ir a otro lugar.

**Yo:** Bueno pues eso es todo, muchísimas gracias por su tiempo y por su participación, toda esta información me va a ser de gran ayuda para mi tesis.