

CAPÍTULO III

Metodología

3.1 Problema de investigación

En la actualidad, a pesar de la gran demanda de establecimientos de bebidas alcohólicas en San Andrés y en San Pedro Cholula, no existe una clasificación clara de acuerdo a las características de los conceptos de establecimientos anteriormente mencionados. La temática de investigación en el presente proyecto, se dirige al análisis, evaluación y comparación de las ofertas de los establecimientos más concurridos, para posteriormente poder llevar a cabo una clasificación de los mismos, dependiendo las características que los distinguen.

3.2 Tipo de investigación

Para la ejecución de este análisis se realizó una investigación descriptiva ya que es considerada como “un método de investigación que busca especificar propiedades características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”. (p.103). De igual forma se utilizó la investigación exploratoria, la cual “se realiza cuando el objetivo consiste en examinar un tema poco estudiado”. (p. 104).

Asimismo se basó en una observación participante, asistiendo a los establecimientos de servicio de bebidas alcohólicas más visitados de los municipios de San Andrés y de San Pedro Cholula desde una perspectiva de

cliente, con el objetivo de analizar el giro comercial del establecimiento, así como las variables que los caracterizan. La selección de los comercios se basó en la selección de los lugares más famosos y concurridos por la gente.

Según Gotees y Compte, citados por Soler (1997), la observación participante:

“Es la principal técnica etnográfica de recogida de datos. El investigador pasa todo el tiempo posible con los individuos que estudia y vive del mismo modo que ellos. Toma parte en su existencia cotidiana y refleja sus interacciones y actividades en notas de campo que toma inmediatamente o después de producirse los fenómenos”. (p.43).

Por otro lado, para Van (1983), la observación sirve para conocer las interacciones entre los individuos de una organización, las experiencias y la cultura de los mismos, así como los mensajes que se generan sobre ellos mismos y sobre la empresa. (p.59).

Es importante mencionar que a pesar de que la observación puede ser asistemática y acientífica, también alcanza, por supuesto, la jerarquía de método científico y por tanto, capacidad de describir y explicar el comportamiento, al haber obtenido datos adecuados y fiables correspondientes a conductas, eventos y/o situaciones perfectamente identificadas, e insertas en un contexto teórico. (Anguera, 1993, p.11). Por lo que se puede mencionar que

la observación también se puede considerar como un método válido para la realización de una investigación.

3.3 Selección de la muestra

La selección de la muestra fue por conveniencia, se eligieron los establecimientos con servicio de bebidas alcohólicas más visitados y concurridos según la perspectiva del observante. La selección se basó principalmente en la obtención de diversos datos que posteriormente se compararon.

Los tipos de establecimientos analizados según su clasificación fueron los siguientes:

- Bar
- Restaurante-bar
- Cantina
- Botanero
- Discoteca

Los establecimientos finalmente seleccionados fueron 16, de los cuales 14 están ubicados en el municipio de San Andrés Cholula y únicamente dos en el municipio de San Pedro Cholula, ya que estos últimos no son tan visitados. Para una mayor percepción de los establecimientos se elaboró un mapa donde se apreciar claramente (Ver ANEXO IV).

La muestra seleccionada se puede ver en las Tablas 1 y 2:

San Andrés Cholula:

Bambukos		La Clamatería
Tiki		La Roca
La Cantinera		Bar2
El Tigre		Bombay
El Chipilín		Búrbula
Los Monchis		Unit
Undicci		Botanero San Andrés

Tabla No. 1: Establecimientos de San Andrés Cholula

San Pedro Cholula:

La Lunita
Bar Reforma

Tabla No. 2: Establecimientos de San Pedro Cholula

3.4 Procedimiento para la obtención de datos

Las visitas a los diversos establecimientos mencionados en el apartado anterior, se realizaron durante los meses de agosto, septiembre y octubre de 2007; los días seleccionados para dichas visitas fueron programados en los

días de mayor asistencia de clientes (jueves y viernes, en la mayoría de los casos).

La observación se realizó de manera participativa, según lo explicado, siguiendo los pasos mencionados a continuación:

1.- Se asistió a los establecimientos como cliente, solicitando una mesa y consumiendo alimentos y bebidas alcohólicas, dependiendo el giro comercial del lugar. De esta manera se pretendió que los empleados no modificaran sus patrones de conducta durante el servicio.

2.- Durante el transcurso de una hora aproximadamente, se observaron las conductas y funciones del personal, así como las características de los clientes en el establecimiento.

3.- De igual manera se observó y evaluó durante la siguiente hora las variables a analizar en cada uno de los establecimientos. Las variables a considerar se agruparon en rubros generales: Información General, Ambiente, Operación, entre otros. En la Tabla 3 se muestran algunas de las variables específicas dentro de cada rubro mencionado:

INFORMACIÓN GENERAL	AMBIENTE	OPERACIÓN Y SERVICIO
Tipo de establecimiento	Pantallas de TV	Diversidad en los puestos existentes
Horario de servicio	Características de la cristalería	Acceso de personal
Características de los clientes	Tipo de decoración	Seguridad: salidas de emergencia
Características de la barra	Tipo de ventilación	Seguridad: extintores
Características de los baños	Tipo de iluminación	Personal de seguridad
Tamaño aprox. del establecimiento	Música: tipo y características	Sistemas de control de bebidas
Número de personas aprox.	Cabina de sonido	Tipo de negocio: independiente o franquicia
Tipo de lugar	Performance	Manejo de promociones
Tipo de servicio	Escenario	Tipo de publicidad
Especialidad	Pista de baile	Patrocinadores
Características de la carta de bebidas	Tipo de Mobiliario	Control de calidad: características del servicio
Tipo de venta de bebida		Control de calidad: aspecto de instalaciones y equipo
Características de la carta de alimentos		Características del personal
Alimentos por cortesía		Estacionamiento
		Características del

		servicio de Valet Parking
--	--	---------------------------

Tabla No. 3: Variables de matriz

4.- Finalmente se transcribieron los datos recolectados a la matriz, permitiendo de una manera más sencilla realizar el análisis de los resultados así como su comparación.

3.5 Análisis de los resultados

Se elaboró una matriz la cual se encuentra en el capítulo de Resultados; está conformada por diversas variables que fueron elegidas en cuanto a las características principales de los establecimientos objeto de estudio.

La matriz se diseñó siguiendo los factores generales en los cuales se integró cada variable:

- Información general del establecimiento y del cliente y características físicas del mismo: en este apartado se puede encontrar el giro comercial del establecimiento, el horario y el tipo de clientes (edad promedio, nivel socioeconómico, entre otros.), capacidad y medidas aproximadas del establecimiento, estructura del lugar, mobiliario, entre otros.
- Ambiente y servicios: las variables que se establecieron en este apartado son decoración, ventilación, iluminación, sonido, especialidad del lugar, variedad en la carta de bebidas y alimentos, bebida por copeo o botella, estacionamiento y seguridad.

- Operación: este apartado se divide en sistema de control de bebidas, tipo de negocio, promociones y publicidad, control de calidad, diversidad de puestos, entre otros.

El diseño de la matriz fue por medio de una tabla realizada en el programa Excel. Esta matriz se fue perfeccionando a lo largo de la investigación y de las visitas a los diferentes establecimientos, en función a las observaciones y resultados obtenidos en cada establecimiento.