



CAPÍTULO III

Metodología

En el presente capítulo se describe la metodología utilizada para obtener los resultados presentados en la tesis, incluyendo el tipo de investigación, el instrumento de medición que sirvió de apoyo, el tamaño de la muestra estudiada y los métodos utilizados para analizar los datos.

3.1 Tipo de Investigación

Para llevar a cabo esta investigación se recopilaron y analizaron datos numéricos por lo que se trata de un estudio cuantitativo. Dicha recopilación ayudó a realizar un análisis de datos tomando una muestra representativa de la población para, de este modo, obtener resultados objetivos.



La investigación consistió en una evaluación acerca de los conocimientos que tienen los bartender de bares de la ciudad de Puebla, a través de 35 preguntas cerradas de respuesta múltiple, seleccionadas previamente y divididas en 5 temas. Esta evaluación ayudó a medir cual es el grado de conocimientos que tienen en aspectos generales y específicos de temas relacionados con bebidas, siendo aplicada en los Sanborns, en 5 de los restaurantes del Grupo Café Plaza (GCP) que cuentan con bar en sus instalaciones y algunos bares independientes en la ciudad de Puebla.

3.2 Diseño del Instrumento de Medición

Para determinar el grado de conocimientos que tienen los bartender acerca de estos temas se realizó una prueba piloto (Anexo 1), la cual consta de 55 preguntas cerradas, de respuesta múltiple, divididas en los siguientes temas:

- Equipo, instalaciones y cristalería.
- Preparación.
- Bebidas.
- Coctelería.
- Servicio.



La elaboración de esta evaluación fue supervisada por el Dr. Alfonso Rocha y se seleccionaron las preguntas que se consideraron como las más importantes y representativas de los diferentes temas asociados con el desempeño de los bartender.

La evaluación piloto se realizó a los bartender de 4 bares que dentro de su carta ofrecen una variedad similar de bebidas, los cuales no fueron considerados en la muestra de la investigación.

Los bares para evaluación piloto fueron:

- Bar Reforma (San Andrés, Cholula)
- La Cittè (43 Poniente, Puebla)
- Berlín (Palmas Plaza, Puebla)
- Bar 2 (Palmas Plaza, Puebla)

Se aplicó la evaluación a un bartender por bar, debido a que sólo cuentan con uno por turno, posteriormente se realizó el análisis de los reactivos lo que ayudó a determinar cuáles preguntas fueron contestadas correctamente y cuáles debían replantearse o eliminarse.



3.3 Selección de la Muestra

La muestra utilizada para este estudio se realizó por conveniencia, debido a que fueron seleccionados sólo algunos bares independientes y bares dentro de cadenas restauranteras en la ciudad de Puebla, con base en que en estos fue permitida la aplicación de las evaluaciones y se tuvo la oportunidad de poder hablar con los bartenders acerca de su experiencia y su modo de aprendizaje para enriquecer la investigación.

Sanborns

- Sanborns Plaza San Francisco.
- Sanborns Centro
- Sanborns Angelópolis
- Sanborns El Triángulo
- Sanborns Boulevard

Grupo Café Plaza

- Mi Viejo Pueblito, Antequera
- Mi Viejo Pueblito, La Hacienda
- Mi Viejo Café, Ánimas



- Mi viejo Café, Zavaleta
- Mi viejo Café, Crystal

Bares Independientes

- Cittè
- Bull-McCabe
- La Previa
- Beer Factory
- Apple Bees

Las evaluaciones fueron realizadas entre el 6 y el 20 de marzo, siendo entregadas personalmente a cada bartender, siempre acudiendo en horarios en que tuvieran tiempo disponible para poder contestar la encuesta sin contratiempos, teniendo de esta manera un tiempo respuesta de entre 35 y 45 minutos por encuesta.

Una vez contestada la evaluación se le entregaba a cada uno de ellos una encuesta similar con las respuestas correctas para que de este modo pudieran percatarse de cuales habían sido sus errores.



Todos los bares antes mencionados permitieron aplicar la evaluación sin problema alguno, por lo cual la muestra final quedó constituida por los 15 bares antes mencionados y 30 evaluaciones contestadas.

3.4 Análisis de Datos

Una vez aplicadas las encuestas se realizaron los análisis correspondientes en los programas Microsoft Excel y Minitab. Con ambos programas se obtuvieron gráficas, porcentajes, análisis de los reactivos y análisis de comparación de medias y varianza.

Cada uno de los datos obtenidos fue ingresado al programa y una vez procesados se obtuvo la información necesaria para realizar un análisis completo.

Primero, se obtuvieron los siguientes promedios:

- Promedio general por bar: Se obtuvo dividiendo el número de respuestas correctas que tuvo cada una de las personas evaluadas, entre el número total de respuestas que en este caso es de 35.
- Promedio general por cadena de restaurante en el caso de Sanborns y Grupo Café Plaza.
- Promedio por cada tema por bar.