



CAPÍTULO IV

Análisis e Interpretación de Resultados

En este capítulo se presenta el análisis y la interpretación de los resultados obtenidos durante esta investigación. A continuación, se muestra una serie de tablas junto con la explicación de los datos conseguidos en los 15 bares. Estos resultados se analizaron a través de los programas Microsoft Excel y Minitab.

4.1 Resultados Generales entre Bares

El primer resultado obtenido fue el de los promedios generales, en donde se valora cuál bar fue el que tuvo el mayor y cuál el menor promedio general de la evaluación aplicada, es decir, cuál de los bares fue, relativamente, el que tuvo mayor conocimiento de los temas presentados en la evaluación.



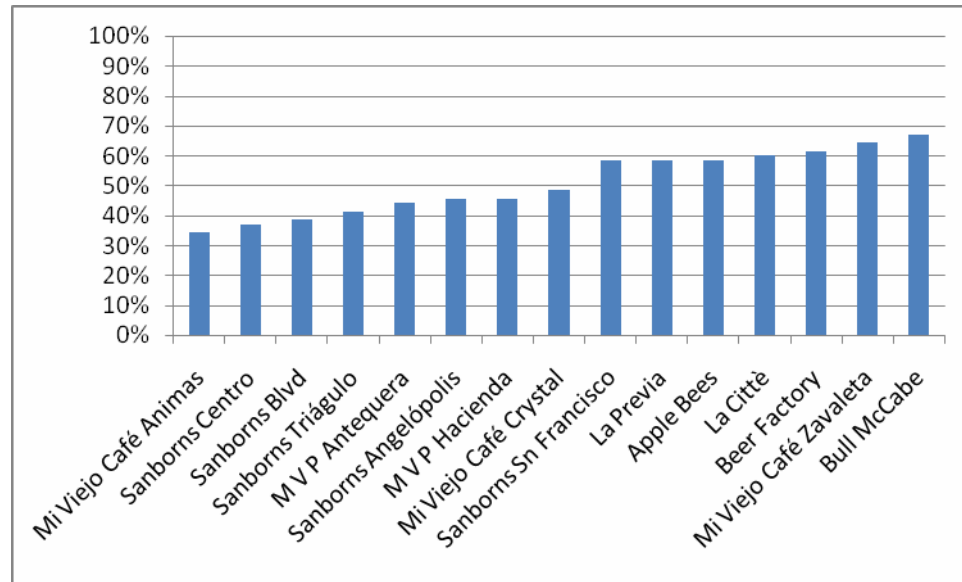
El Bull McCabe obtuvo un resultado de 67%, siendo el bar con el promedio más alto dentro de la muestra, mientras que, el bar del restaurante Mi Viejo Café (MVC) las Ánimas tuvo un promedio de 34% que en este caso es el más bajo comparado con los demás bares de la muestra.

Como se observa en la gráfica 4.1, dentro de los promedios más bajos se encuentran 3 de los 5 Sanborns que hay en la ciudad de Puebla. Un aspecto importante a examinar dentro de los Sanborns, es que tienen una gran cantidad de clientes cautivos, que la mayoría de las ocasiones piden la misma bebida y por lo regular ésta se encuentra dentro de su carta, provocando así, que los bartenders se enfoquen en saber solamente lo que está dentro de la oferta del bar. Esto se pudo constatar al conversar con cada uno de ellos al momento de realizar las evaluaciones.

El aspecto a destacar en el Grupo Café Plaza es que el bar de Mi Viejo Pueblito (MVP) Zavaleta, tiene el segundo promedio más alto, indicando que sus bartenders tienen un nivel de conocimientos más alto al resto de la muestra, con excepción del Bull McCabe que lo supera sólo por un 3%.



Gráfica 4.1 Promedios Generales por bar obtenidos en base al número de aciertos en las evaluaciones realizadas.



Fuente: Propia.

En el siguiente apartado, se presenta el análisis de comparación intragrupal de los tres grupos, con la intención de señalar si hay o no diferencias significativas en el nivel de conocimientos entre ellos.

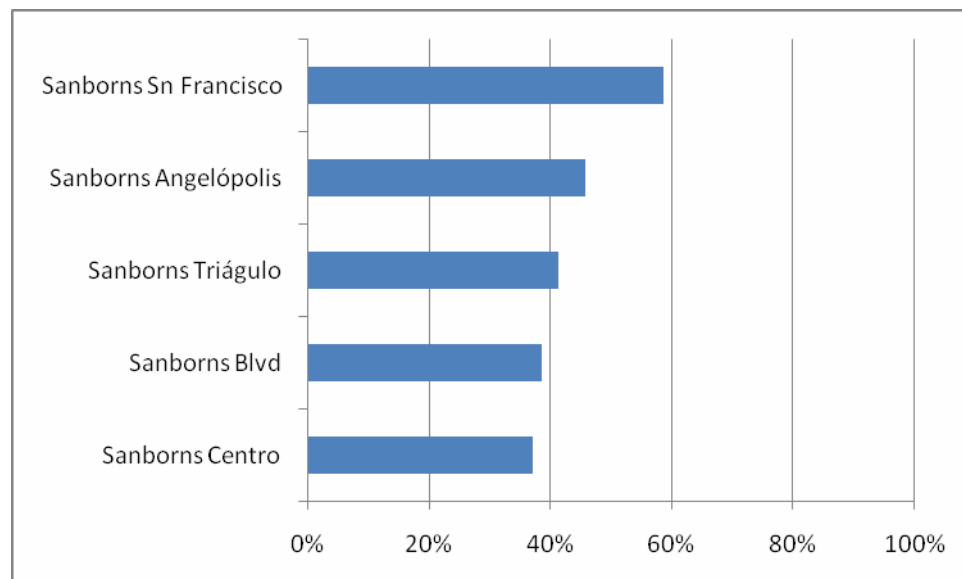


4.2 Resultados de la Comparación Intragrupal entre Bares

4.2.1 Comparación entre Bares del Grupo Sanborns

La gráfica 4.2.1 muestra el promedio de todos los Sanborns comparados entre sí. La mayoría tienen un promedio por debajo del 50% de un 100% que podían haber obtenido al contestar de forma acertadas todas las preguntas de la evaluación.

Gráfica 4.2.1 Promedios generales de la evaluación aplicada a los bares de Sanborns.



Fuente: Propia.



Esta comparación se hizo a través de la prueba de Tukey, que en este caso, demostró que no existe una diferencia significativa entre las medias de los bares de Sanborns, con lo que se concluye que tienen un nivel de conocimientos similar.

Cabe destacar que aunque el bar de Sanborns San Francisco fue el de la media más alta del grupo en la evaluación aplicada, al emplear la fórmula para obtener el valor de Tukey, ésta dio como resultado que la diferencia se considerara poco significativa y que la matriz quedara como se muestra a continuación.

Tabla 4.2.1 Resultados utilizando la prueba de Tukey entre los promedios generales de los bares de Sanborns.

1	2	3	4	5
a	a	a	a	a
	b	b	b	b
		c	c	c
			d	d
				e

Fuente: Propia.



Numeración de Bares:

1. Sanborns San Francisco
2. Sanborns Centro
3. Sanborns Angelópolis
4. Sanborns Triángulo
5. Sanborns Boulevard

4.2.2 Comparación entre Bares del Grupo Café Plaza

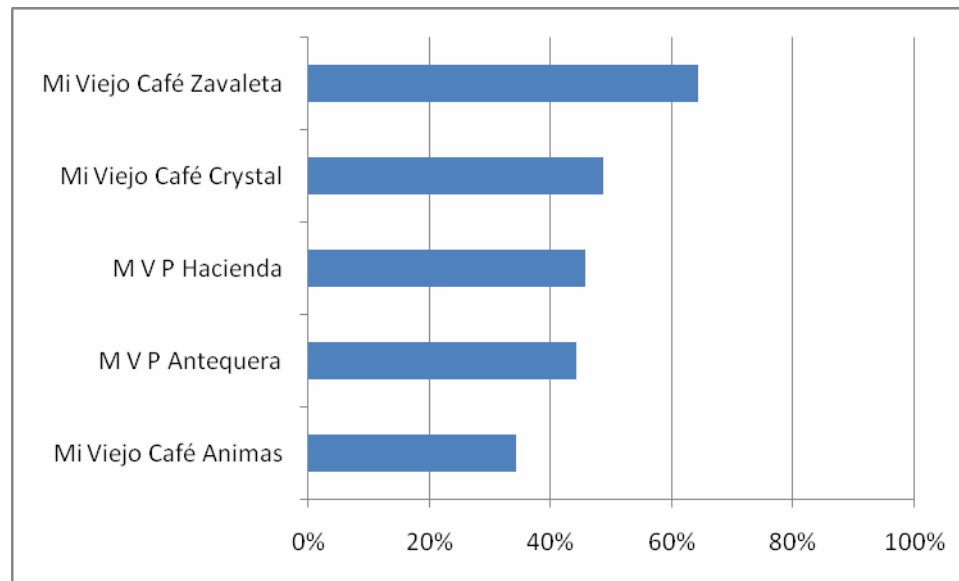
En la siguiente comparación, se tomaron como muestra los bares del Grupo Café Plaza, determinándose que MVC Crystal, MVP Antequera y MVP La Hacienda, tienen un nivel de conocimientos parecido, con un rango entre 44 y 49%.

Los otros dos bares presentan porcentajes con gran diferencia, ya que Mi Viejo Café Ánimas (34%), tiene el porcentaje más bajo no sólo de su grupo, sino de la muestra total, como se observó en la gráfica 4.1. de modo que puede señalarse como el bar que tiene menos conocimiento de los temas evaluados.

Por otro lado, el bar de MVC Zavaleta es el que muestra el porcentaje más alto de su grupo, alcanzando el 63%, y considerándose como el que tiene mayor nivel de conocimientos dentro del GCP.

A continuación se reflejan los porcentajes obtenidos por cada uno de los bares del GCP.

Gráfica 4.2.2 Promedios generales de la evaluación aplicada a los bares de Grupo Café Plaza.



Fuente: Propia

También se realizó esta comparación mediante la prueba de Tukey, en la tabla 4.2.2 que se presenta a continuación, se puede constatar que el único bar que muestra una diferencia significativa es el de las Ánimas. Mediante este análisis se determinó que no había diferencia significativa entre los otros cuatro bares del grupo.



Tabla 4.2.2 Resultados utilizando la prueba de Tukey entre los bares del Grupo Café Plaza.

1	2	3	4	5
a	a	a	a	a
	b		b	b
		c	c	c
			d	d
				e

Fuente: Propia.

Numeración de Bares:

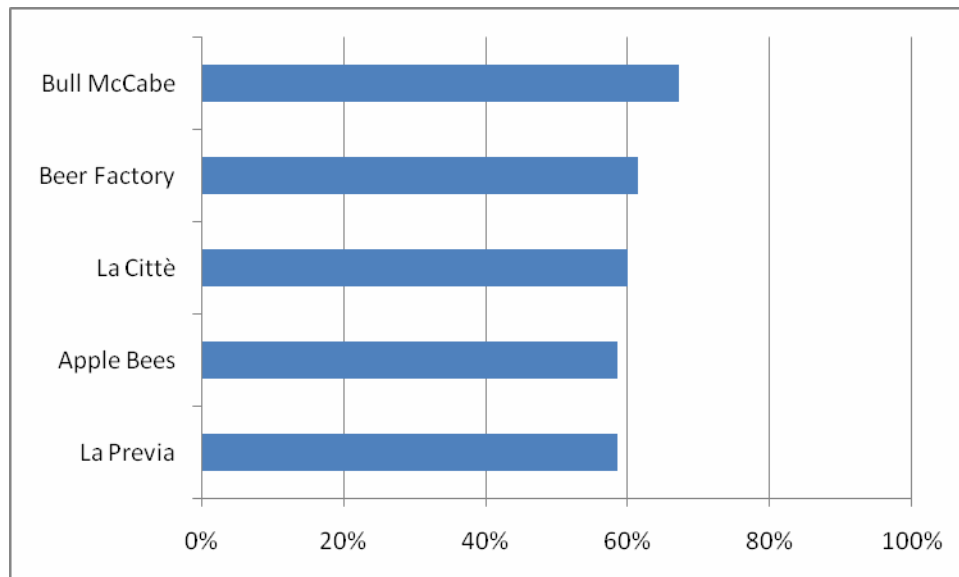
1. Mi Viejo Café Crystal
2. Mi Viejo Café Zavaleta
3. Mi Viejo Café Ánimas
4. Mi Viejo Pueblito Antequera
5. Mi Viejo Pueblito La Hacienda



Para finalizar el análisis intragrupal, se comparó entre sí el grupo de bares independientes, presentando cuatro de ellos porcentajes uniformes. En síntesis no existe una diferencia significativa, pues su nivel de conocimientos es semejante.

En la gráfica 4.4 se observa la similitud de los resultados obtenidos en las evaluaciones aplicadas, a excepción del Bull McCabe que tiene el porcentaje más alto (67%).

Gráfica 4.2.3 Promedios generales de la evaluación aplicada a los bares Independientes.



Fuente: Propia.



Asimismo se realizó esta comparación con la prueba de Tukey y al igual que en las comparaciones de los dos grupos anteriores, las diferencias encontradas fueron mínimas, como puede observarse en la siguiente matriz.

Tabla 4.2.3 Resultados utilizando la prueba de Tukey entre los Bares independientes.

1	2	3	4	5
a	a	a	a	a
	b	b	b	b
		c	c	c
			d	d
				e

Fuente: Propia.

Numeración utilizada para los bares:

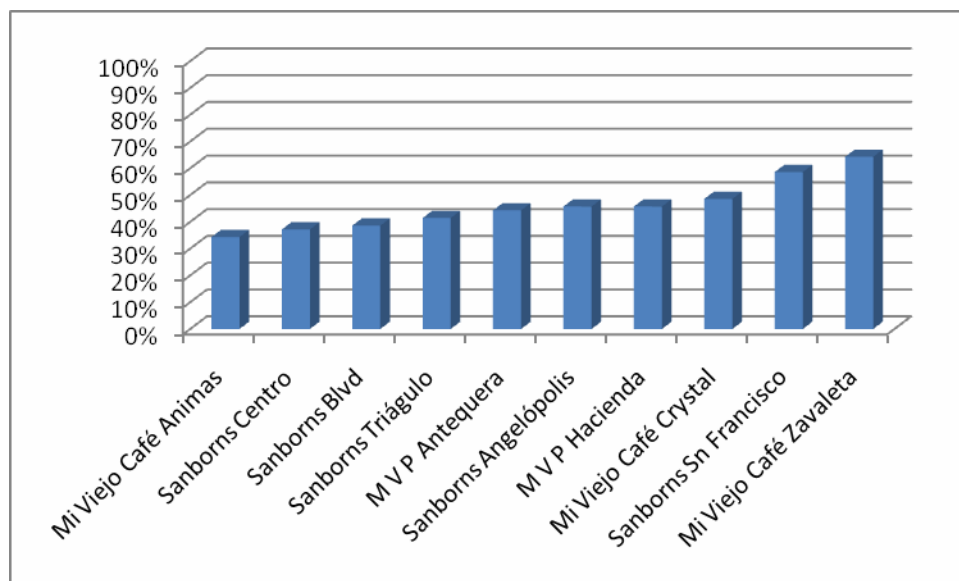
1. Bull McCabe
2. La Città
3. La Previa
4. Apple Bee's
5. Beer Factory

4.3 Resultados de la Comparación Intergrupala entre Bares

Al realizar el análisis intergrupala se observó que no existen diferencias significativas entre los grupos Sanborns y Café Plaza, aunque cabe destacar que a excepción de Sanborns San Francisco y MVC Zavaleta, todos los demás bares tienen un promedio por debajo del 50%, mostrando que el nivel de conocimientos es bajo.

A continuación se pueden observar, en la gráfica 4.3.1, las diferencias mínimas entre éstos grupos.

Gráfica 4.3.1 Comparación de promedios generales obtenidos de las evaluaciones de Sanborns vs Grupo Café Plaza



Fuente: Propia.



Al igual que en el análisis anterior, para este también se utilizó la prueba de Tukey para establecer si hay o no diferencias significativas entre estos grupos. Una vez aplicada la fórmula se derivaron los datos que ayudaron a concluir que no existe una diferencia significativa entre los datos comparados, reafirmando que el nivel de ambos es similar.

Tabla 4.3.1 Resultados utilizando la prueba de Tukey comparando promedios generales de Sanborns vs Grupo Café Plaza.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
	b	b	b	b	b	b	b	b	b
		c	c	c	c	c	c	c	c
		d	d	d	d	d	d	d	d
			e	e	e	e	e	e	e

Fuente: Propia.

Numeración de Bares:

1. Sanborns San Francisco
2. Sanborns Centro
3. Sanborns Angelópolis

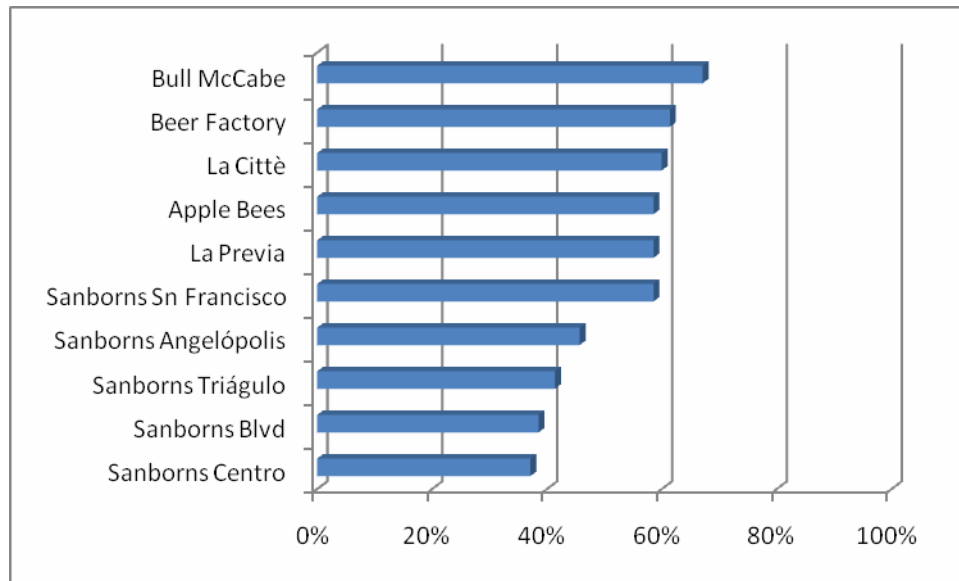


4. Sanborns Triángulo
5. Sanborns Boulevard
6. Mi Viejo Café Crystal
7. Mi Viejo Café Zavaleta
8. Mi Viejo Café Ánimas
9. Mi Viejo Pueblito Antequera
10. Mi Viejo Pueblito La Hacienda

4.3.2 Comparación de promedios generales obtenidos de las evaluaciones de Sanborns vs Bares independientes

En la siguiente gráfica se plasman los resultados de la comparación entre Sanborns y los bares Independientes, mostrando las diferencias entre sus promedios, como se observa en la gráfica el bar de Sanborns San Francisco tiene un promedio equivalente a los bares la Previa, Apple Bee's y la Città pertenecientes al grupo de los Independientes, mientras que el resto de los bares de Sanborns están por debajo de los bares Independientes.

Gráfica 4.3.2 Comparación de promedios generales obtenidos de las evaluaciones de Sanborns vs Bares Independientes.



Fuente: Propia

Se observa también a través de la prueba de Tukey, las diferencias existentes entre estos grupos, como muestra la matriz los bares con las diferencias más significativas son Sanborns Centro, Triángulo y Boulevard comparados con los bares Independientes.

Tabla 4.3.2 Resultados utilizando la prueba de Tukey comparando Sanborns vs Bares Independientes.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
	b	b	b	b					
		c	c	c		c	c	c	c
			d	d					
				e					

Fuente: Propia.



Numeración de Bares:

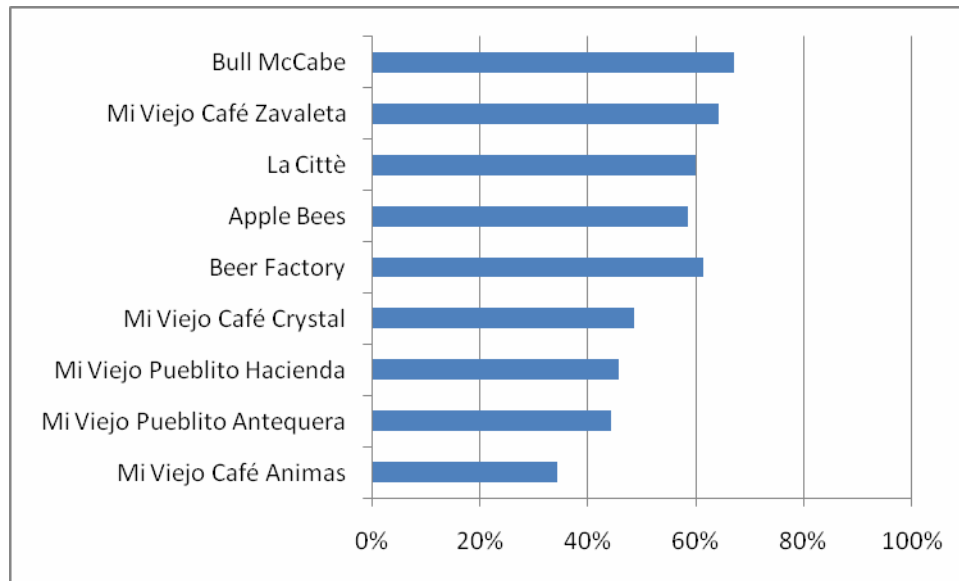
1. Sanborns San Francisco
2. Sanborns Centro
3. Sanborns Angelópolis
4. Sanborns Triángulo
5. Sanborns Blvd
6. Bull McCabe
7. La Cittè
8. La Previa
9. Apple Bee's
10. Beer Factory

4.3.3 Comparación de promedios generales de las evaluaciones entre GCP y bares Independientes.

Para finalizar el análisis intergrupar se examinaron los resultados adquiridos de la comparación realizada entre GCP y bares Independientes obteniendo los siguientes resultados.

En esta gráfica el bar con la diferencia mayor es MVC Animas, que obtuvo un promedio menor al 40% en contraste con Bull McCabe que alcanzó el 67%, mientras que los promedios de los demás bares pertenecientes al Grupo Café Plaza se encuentran por debajo de los promedios de los bares independientes

Gráfica 4.3.3 Comparación de promedios generales obtenidos de las evaluaciones de GCP vs Bares Independientes.



Fuente: Propia

El análisis realizado con la prueba de Tukey demuestra que los bares que tienen diferencia significativa en relación con los bares independientes son MVC Ánimas, MVP Antequera y MVP La Hacienda.

Tabla 4.3.3 Resultados utilizando la prueba de Tukey comparando GCP vs Bares Independientes.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
	b	b	b	b	b	b	b	b	b
		c	c	c					
			d	d					
				e					



Fuente: Propia

A través de la prueba de Tukey se obtuvieron los resultados que se muestran en la Tabla 4.4, en dónde para diferenciar qué tanto conocen del tema los bartenders de cada bar, se utilizó el siguiente parámetro:

- (***) significa que tiene un buen nivel de conocimiento acerca de los temas preguntados en la evaluación.
- (**) significa que tienen un nivel regular de conocimientos de los temas preguntados en la evaluación.
- (*) significa que tiene poco conocimiento acerca de los temas preguntados en la evaluación.

Tabla 4.4 Resultados utilizando la prueba de Tukey entre los temas de la evaluación aplicada en cada bar.

Bares	Equipo, instalaciones y cristalería	Preparación de bebidas	Bebidas en general	Coctelería	Servicio
Sanborns Sn. Fco.	**	*	**	**	**
Sanborns Centro	*	*	**	**	*
Sanborns Angelópolis	**	**	**	**	*
Sanborns Triángulo	*	*	**	*	*



Sanborns Blvd.	*	*	**	*	**
MVC Crystal	*	*	**	**	**
MVC Zavaleta	**	**	**	**	*
MVC Animas	**	**	*	*	*
MVP Antequera	**	**	*	**	*
MVP La Hacienda	**	*	**	*	*
Bull McCabe	**	**	**	***	**
La Citté	**	*	**	***	**
La Previa	**	**	**	***	**
Apple Bee´s	**	*	**	***	**
Beer Factory	*	**	**	***	**

En este conjunto de resultados por tema de la evaluación se observó que los conocimientos más pobres corresponden al apartado de preparación de bebidas, representando poco más del 4% de la distribución de preguntas por tema de la evaluación y aunque en comparación con los demás temas puede ser poco representativo, es importante tomar en cuenta este porcentaje para la formación integral de los bartenders.

Otro dato importante que arroja esta tabla es que la mayoría de los bares tuvieron un conocimiento regular en los temas de equipo, instalaciones, cristalería, bebidas en general y servicio.

Cabe señalar que el único bar independiente que tiene poco conocimiento en el área de equipo, instalaciones y cristalería es Beer Factory, mientras que los Sanborns Centro y Triángulo



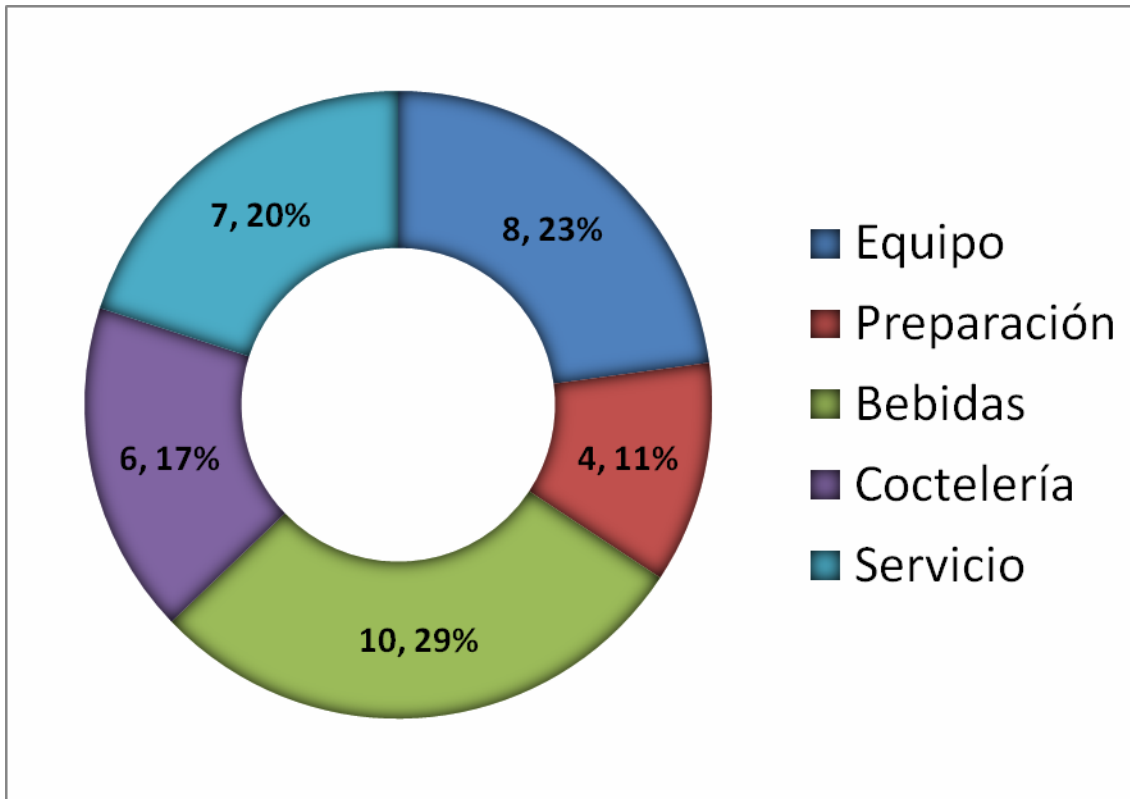
son los que muestran un conocimiento menor en cuatro de los cinco temas preguntados en la evaluación.

Por otro lado, en Coctelería se puede notar que los bares independientes tienen un conocimiento mayor comparados con el resto.

Por último, en el tema de bebidas en general, que es el que tiene el mayor porcentaje en la distribución por temas, la mayoría mostró un conocimiento regular: solamente MVC Ánimas y MVP Antequera reflejaron un conocimiento menor.

Para conocer el porcentaje de distribución por tema se presenta la siguiente gráfica:

Gráfica 4.4.1 Porcentaje de distribución por tema en la evaluación aplicada.



Fuente: Propia.

4.5 Resultados de la comparación de conocimientos por grado de dificultad entre bares.

Además de analizar los resultados por tema, también se realizó el análisis por grado de dificultad de las preguntas y de este modo se obtuvieron los siguientes resultados:



Como se mencionó anteriormente la evaluación constó de 35 preguntas divididas en cinco temas, con tres grados de dificultad: fácil, media y difícil.

De estas preguntas, 12 corresponden al grado fácil, las siguientes 12 al medio y las últimas 11 preguntas al difícil.

En la siguiente tabla se señala a que grado de dificultad corresponden las preguntas de la evaluación (ver anexo 2) y posteriormente se muestra el análisis de las mismas.

Tabla 4.5.1 Distribución de preguntas fáciles en la evaluación aplicada al grupo Sanborns.

PREGUNTAS FÁCILES



No. Pregunta	1	2	8	9	11	12	13	21	22	24	25	34	aciertos
SANBORNS													
Sn. Fco.	☺	☺	☺	X	☺	☺	X	☺	☺	☺	☺	☺	10
Sn. Fco.	X	X	☺	X	☺	X	X	X	☺	☺	☺	X	5
Centro	☺	X	☺	X	☺	X	X	X	☺	☺	X	☺	6
Centro	☺	X	☺	X	☺	☺	X	X	☺	☺	X	X	6
Angelópolis	☺	☺	☺	X	☺	☺	☺	X	☺	☺	X	X	8
Angelópolis	☺	☺	☺	☺	☺	☺	X	☺	☺	X	X	☺	9
Triángulo	☺	☺	☺	X	☺	☺	X	X	☺	☺	X	X	7
Triángulo	X	☺	☺	X	☺	☺	X	X	☺	☺	☺	X	7
Boulevard	X	☺	☺	☺	☺	X	☺	X	X	☺	X	X	6
Boulevard	☺	X	☺	X	☺	☺	X	X	☺	☺	X	X	6

Fuente: Propia.



En la tabla anterior se muestra cómo los bartenders del grupo Sanborns respondieron las preguntas fáciles de la evaluación, como lo indica el número de aciertos de este bloque.

El promedio de respuestas correctas es similar en la mayoría de ellos con excepción de San Francisco con el menor y el mayor número de aciertos, por lo que se examinaron las evaluaciones para determinar si había alguna diferencia importante en las mismas, y al revisarlas se encontró que el bartender con la mayor calificación además de tener 10 años de experiencia había leído libros de coctelería para instruirse, mientras que el otro bartender, cuenta solamente con 2 años 8 meses de experiencia y su modo de aprendizaje es empírico, lo que marco una gran diferencia entre sus respuestas.

El segundo análisis que se realizó fue al Grupo Café Plaza, con la finalidad de conocer que tan parecidas eran sus respuestas y poder hacer la comparación entre ellas.



Tabla 4.5.2 Distribución de preguntas fáciles en la evaluación aplicada al grupo Café Plaza.

PREGUNTAS FÁCILES

No. Pregunta	1	2	8	9	11	12	13	21	22	24	25	34	aciertos
GRUPO CAFÉ PLAZA													
MVCCrystal	☺	X	☺	X	☺	X	☺	X	☺	X	☺	X	6
MVCCrystal	☺	X	☺	X	☺	X	X	X	☺	X	☺	X	5
MVCZavaleta	X	☺	☺	X	☺	☺	X	☺	☺	☺	X	X	7
MVCZavaleta	X	X	☺	☺	☺	☺	X	☺	☺	X	☺	☺	7
MVCAnimas	☺	☺	☺	☺	☺	X	☺	X	X	X	X	X	6
MVCAnimas	☺	X	☺	☺	☺	☺	X	X	☺	X	X	X	6
MVPAntequera	☺	X	☺	X	☺	X	X	X	X	X	☺	X	4
MVPAntequera	☺	☺	X	X	X	X	X	☺	☺	X	☺	X	5
MVPHacienda	☺	☺	X	☺	X	☺	☺	X	X	X	☺	X	6
MVPHacienda	☺	X	X	X	☺	☺	X	X	☺	X	X	X	4

Fuente: Propia



En este grupo se observa que aunque el número de aciertos es parecido, la distribución de los mismos es muy distinta, ya que ninguna de las preguntas del bloque fue contestada de forma correcta por todos los bartenders.

Lo interesante de esta tabla es que de las preguntas contestadas, la 34 referente a como se debe proceder con la cristalería después del servicio, solamente fue bien contestada por el bartender de MVC Zavaleta, en contraste con la pregunta 11 relacionada con la materia prima utilizada para el tequila, que solamente fue contestada incorrectamente por el segundo bartender de MVP Antequera.

Para concluir el análisis de este bloque de preguntas, se siguió el mismo procedimiento con el grupo de bares independientes, como se presenta a continuación.



Beer Factory	☺	X	☺	X	☺	X	☺	☺	☺	☺	☺	X	8
--------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

En este grupo la mayor cantidad de aciertos se concentra principalmente entre la pregunta 13 y 25 como se presenta en la tabla. Los resultados son muy parecidos entre sí, por lo que sus conocimientos básicos son equivalentes y se nota que la pregunta que menos acertaron los bartenders fue relacionada al servicio, acerca de que se debe hacer con la cristalería al terminar de utilizarla.

4.6 Preguntas de dificultad media en la evaluación entre bares

Ya terminado el análisis de la preguntas sencillas, ahora se procede a revisar la tabla con las respuestas de grado medio para observar si hay alguna aportación interesante al estudio.

Las evaluación incluyó preguntas acerca de los temas cotidianos en el servicio de bares: coctelería, equipo y servicio.

A continuación se muestra la tabla perteneciente al grupo Sanborns:



4.6.1. Tabla Distribución de preguntas medianas en la evaluación aplicada al grupo Sanborns.

PREGUNTAS MEDIANAS

No. Pregunta	3	4	5	10	14	15	16	23	26	28	31	35	aciertos
SANBORNS													
Sn. Fco.	☺	X	☺	☺	☺	☺	☺	☺	X	☺	X	☺	9
Sn. Fco.	☺	X	X	X	☺	X	☺	☺	X	☺	X	X	5
Centro	☺	X	X	X	☺	X	☺	☺	X	X	X	X	4
Centro	☺	X	X	X	☺	X	☺	☺	X	X	X	X	4
Angelópolis	☺	☺	X	X	☺	☺	☺	X	X	X	X	X	5
Angelópolis	☺	X	X	X	☺	X	☺	☺	☺	X	X	X	5
Triángulo	☺	X	X	X	☺	☺	☺	☺	X	X	X	☺	6
Triángulo	☺	X	X	X	X	☺	☺	☺	X	X	X	☺	5
Boulevard	☺	X	X	X	☺	☺	☺	X	X	X	X	X	4



Boulevard	☺	X	☺	X	☺	X	☺	☺	☺	X	X	X	6
-----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Fuente: Propia.

Como muestra la tabla anterior, se observa que la pregunta tres de la evaluación fue respondida de manera acertada por todos los bartender del grupo y esta pregunta es relacionada con el tema de cristalería.

Otra de las respuesta que también fue bien contestada por todo el grupo es la número 16 referente al whisky de Tennesse.

Por otra parte, el único que contestó acertadamente la pregunta 4 fue el primer bartender de Angelópolis, que respondió que un jigger tiene una capacidad de 1,1.5 y 2 oz.

El único resultado que sobresale de este grupo es el del primer bartender de San Francisco ya que solamente tuvo 3 errores en este bloque, constatando que del grupo es el que mejor nivel de conocimientos tiene.



Tabla 4.6.2 Distribución de preguntas medianas en la evaluación aplicada al grupo Café Plaza.

PREGUNTAS MEDIANAS

No. Pregunta	3	4	5	10	14	15	16	23	26	28	31	35	aciertos
GRUPO CAFÉ PLAZA													
MVCCrystal	☺	☺	X	X	☺	☺	☺	☺	☺	X	☺	☺	9
MVCCrystal	☺	X	☺	X	☺	X	☺	☺	☺	X	☺	☺	8
MVCZavaleta	☺	☺	X	X	X	X	☺	☺	☺	X	☺	☺	7
MVCZavaleta	☺	X	X	☺	X	X	☺	☺	☺	☺	X	☺	7
MVCAnimas	X	X	X	X	☺	X	X	☺	X	X	X	X	2
MVCAnimas	☺	X	X	X	X	X	X	☺	X	X	X	X	2
MVPAntequera	☺	X	☺	☺	X	X	X	☺	☺	X	☺	☺	7
MVPAntequera	☺	☺	X	X	☺	X	X	☺	X	☺	X	X	5
MVPHacienda	X	☺	☺	X	X	X	☺	☺	☺	☺	X	☺	7



MVPHacienda	☺	X	X	X	☺	☺	☺	☺	X	X	X	X	5
-------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Fuente: Propia.

En el GCP la única pregunta acertada por todos fue qué se necesita para preparar un Dry Martini.

La distribución de los aciertos está muy dispersa y por lo menos dos de los bartenders del grupo contestaron correctamente cada pregunta, como se ve en la pregunta 15, en la cual se interroga por marcas de vodka.

Para finalizar con el análisis de las preguntas de dificultad media se hizo lo mismo que en los 2 casos anteriores y se obtuvieron los siguientes resultados.

**Tabla 4.6.3 Distribución de preguntas medianas en la evaluación aplicada a bares****Independientes.**

PREGUNTAS MEDIANAS

No. Pregunta	3	4	5	10	14	15	16	23	26	28	31	35	aciertos
BARES INDEPENDIENTES													
Bull McCabe	☺	☺	X	☺	☺	X	☺	☺	☺	☺	X	X	8
Bull McCabe	X	☺	X	☺	☺	X	☺	☺	☺	☺	☺	X	8
La Città	☺	☺	X	☺	☺	X	☺	☺	☺	☺	X	☺	9
La Città	☺	☺	X	X	☺	X	☺	☺	☺	☺	☺	☺	9
La Previa	☺	☺	X	☺	☺	X	☺	☺	X	☺	X	☺	8
La Previa	☺	☺	☺	☺	☺	X	☺	☺	X	☺	X	☺	9
Apple Bee's	☺	☺	X	X	☺	X	☺	☺	X	☺	X	☺	7
Apple Bee's	☺	☺	X	X	☺	X	☺	☺	X	☺	X	☺	7



Beer Factory	X	☺	X	☺	☺	X	☺	☺	☺	☺	☺	☺	9
Beer Factory	X	☺	X	☺	☺	X	☺	☺	X	☺	X	☺	7

Fuente: Propia

En esta última tabla se puede apreciar que 5 de las 12 preguntas del bloque fueron bien contestadas por el grupo; empezando por la pregunta 4 referente a equipo, en la que se cuestiona cual es la capacidad de un jigger; luego se encontró que las preguntas 14 y 16 que son del tema de bebidas en general también fueron todas acertadas y coincidentemente estas dos están relacionadas con el mismo tipo de bebida en este caso whisky, y posteriormente las preguntas 23 y 28 que son acerca de coctelería y que hacen alusión al Martini.

4.7 Distribución de preguntas difíciles en la evaluación aplicada al grupo

Para terminar completamente con este análisis, se incluyeron las preguntas difíciles de la evaluación. Éstas, por su grado más alto son las que dan una idea más precisa de quienes tienen un nivel de conocimientos más alto de la muestra.



Triángulo	X	X	☺	X	X	X	X	X	☺	X	☺	3
Triángulo	X	X	X	X	X	X	X	X	☺	X	X	1
Boulevard	X	X	☺	X	X	X	X	X	X	X	☺	2
Boulevard	X	X	☺	X	X	X	X	X	X	X	☺	2

Fuente: Propia.

Se observa que la mayoría de las preguntas difíciles no fueron contestadas correctamente por el grupo. La única pregunta que fue contestada correctamente por 9 de los 10 bartenders fue la que hace referencia a cuál de los cocteles contienen Vermouth.

Tabla 4.7.2 Distribución de preguntas difíciles en la evaluación aplicada a Grupo Café Plaza.

PREGUNTAS DIFÍCILES

No. Pregunta	6	7	17	18	19	20	27	29	30	32	33	aciertos
GRUPO CAFÉ PLAZA												
MVCCrystal	X	X	☺	X	☺	X	X	X	X	X	☺	3
MVCCrystal	X	☺	☺	X	X	X	X	X	X	X	☺	3
MVCZavaleta	☺	☺	☺	☺	X	☺	☺	☺	☺	☺	☺	10



MVCZavaleta	☺	☺	☺	X	☺	☺	X	☺	☺	X	X	7
MVCAnimas	X	☺	☺	X	☺	X	X	☺	X	X	☺	5
MVCAnimas	☺	☺	X	X	X	X	X	☺	X	X	X	3
MVPAntequera	☺	☺	☺	X	X	X	X	X	☺	X	X	4
MVPAntequera	X	☺	☺	X	☺	☺	X	X	☺	X	☺	6
MVPHacienda	X	☺	X	☺	☺	X	X	X	☺	X	☺	5
MVPHacienda	☺	X	☺	X	☺	☺	X	X	X	☺	X	5

Fuente: Propia.

En ésta la distribución de los aciertos tampoco es uniforme, lo que puede destacarse es que las preguntas en las que sólo 2 bartenders respondieron incorrectamente son: la 7 que está relacionada al tema de cristalería, sobre el vaso toddy para bebidas calientes y la 17 que cuestiona a cerca de que es el Cognac.

Es importante recalcar que por segunda vez el bartender de MVC Zavaleta fue el que tuvo el mayor número de aciertos y lo primordial en este caso es solo tuvo un error en el bloque de preguntas que fueron consideradas difíciles, por lo que su nivel de conocimientos es mayor.



Tabla 4.7.3 Distribución de preguntas difíciles en la evaluación aplicada a bares independientes.

PREGUNTAS DIFÍCILES

No. Pregunta	6	7	17	18	19	20	27	29	30	32	33	aciertos
BARES INDEPENDIENTES												
Bull McCabe	X	☺	☺	X	X	X	X	☺	☺	☺	☺	6
Bull McCabe	X	X	☺	X	☺	X	X	X	☺	☺	☺	5
La Città	X	☺	X	X	☺	X	X	X	☺	☺	☺	4
La Città	X	☺	X	X	☺	X	X	☺	X	☺	☺	5



La Previa	X	☺	X	X	☺	X	X	X	X	☺	☺	4
La Previa	X	☺	X	X	☺	X	X	X	X	☺	☺	4
Apple Bee´s	X	☺	☺	X	X	X	X	X	X	☺	☺	4
Apple Bee´s	X	X	☺	X	X	X	X	X	X	☺	☺	3
Beer Factory	X	☺	☺	☺	☺	X	X	☺	X	☺	☺	6
Beer Factory	X	☺	X	X	☺	X	X	X	X	☺	☺	4

Fuente: Propia.

En esta tabla cabe destacar que la distribución de aciertos es más uniforme en comparación a los 2 anteriores, aunque los resultados obtenidos por cada bartender sean bajo, en relación a los 11 aciertos que pudieron tener al responder todas bien

Las preguntas 32 y 33 fueron contestadas correctamente por todo el grupo, por lo que se puede decir que tiene conocimiento mayor de cómo se debe servir la champaña y cuáles cocteles contienen Vermouth.

4.8 Resultados de la comparación entre años de experiencia y aciertos obtenidos en la evaluación por grupo.



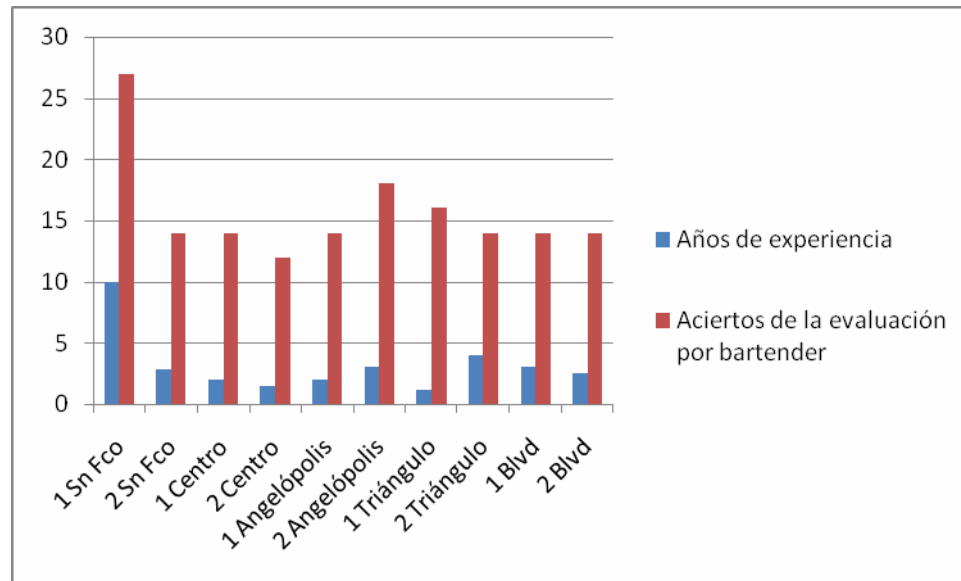
En este apartado se presentan las graficas que relacionan los años de experiencia con el total de aciertos en la evaluación aplicada a cada bartender de los grupos de la muestra, reflejando los resultados siguientes.

Este análisis se inició con el grupo Sanborns: como se observa en la gráfica el primer bartender de San Francisco es el que tiene la mayor experiencia y la mayor cantidad de aciertos del grupo.

En contraste, los demás bartenders del grupo tienen menos experiencia y el rango de aciertos es similar, a excepción del segundo bartender de Angelópolis que sobresale del

resto aunque sigue existiendo una diferencia considerable al compararlo con el más alto de la muestra.

Gráfica 4.8.1 Comparación entre años de experiencia y aciertos obtenidos en la evaluación del Grupo Sanborns.



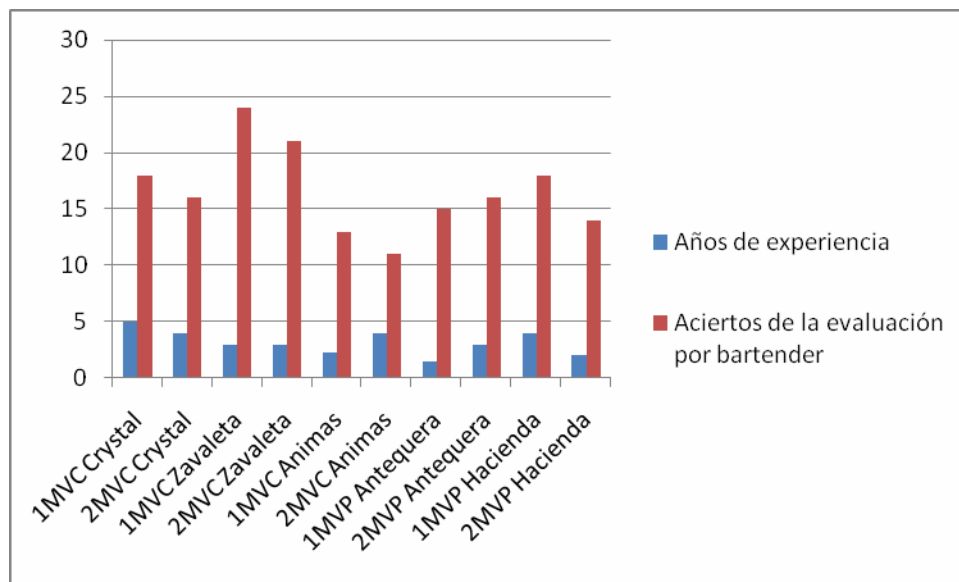
Fuente: Propia

Nota: En cada una de las gráficas se les asignó el número 1 y 2 a los bartenders de cada bar para diferenciarlos y poder llevar a cabo la comparación.

Se continuó el análisis con el GCP, en este se encontró que el primer bartender de MVC Crystal tiene mayor experiencia sin haber sido el que tuviera el mayor número de aciertos, los cuales fueron obtenidos por el primer bartender de MVC Zavaleta que como anteriormente se ha mencionado es uno de los que tiene mejores promedios de la muestra en general.

Por otra parte se puede observar también que hay varios bartenders que tienen menos experiencia que otros de su grupo y que obtuvieron un mayor número de aciertos en la evaluación, por lo que se demuestra que el grado de conocimientos no es proporcional a los años de experiencia.

Gráfica 4.8.2 Comparación entre años de experiencia y aciertos obtenidos en la evaluación del GCP.



Fuente: Propia.

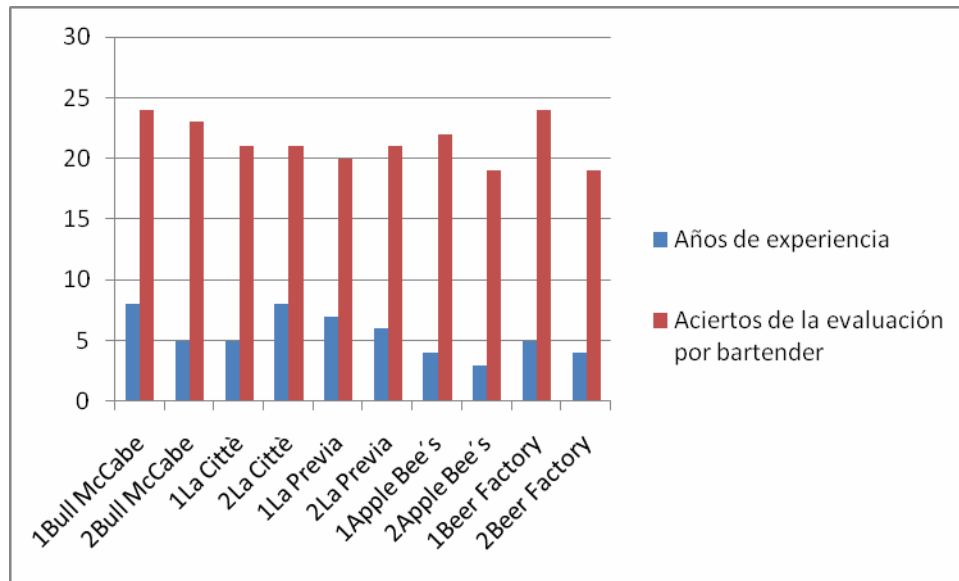
Por último, se realizó el análisis de los bares Independientes y se constató que el promedio de años de experiencia era semejante a excepción de los bartenders de Apple Bee's y el segundo bartender de Beer Factory cuya experiencia no alcanzaba los 5 años.



Como se plasma en la gráfica la cantidad de aciertos es similar entre los bartenders del grupo, destacando el primer bartender de Bull McCabe y el primero de Beer Factory que obtuvieron más de 20 aciertos en la evaluación.

Además se observa que el segundo bartender de Apple Bee's que es el que tiene menos experiencia también obtuvo el menor número de aciertos.

Gráfica 4.8.3 Comparación entre años de experiencia y aciertos obtenidos en la evaluación de bares Independientes.



Fuente: Propia.

4.9 Resultados de la comparación entre el número de aciertos por evaluación y el modo de aprendizaje de los bartenders de la muestra.

En la tabla que se presenta en seguida se mencionan tres aspectos importantes a considerar para saber el nivel de conocimientos como son: los bartenders de los bares que integran la muestra, el número de aciertos que obtuvieron individualmente y la forma en la que adquirieron sus conocimientos.

Para entender mejor los resultados presentados en la tabla, ésta fue dividida en los tres grupos de los análisis anteriores y se comenzó la revisión con los datos de Sanborns, para establecer si existe una relación entre el número de aciertos y el modo de aprendizaje de los bartenders.



La media de respuestas correctas dentro del grupo es de 14 aciertos y todo aquel que obtuvo esta calificación tuvo un aprendizaje empírico, mientras que el resultado sobresaliente es el del primer bartender de San Francisco quien obtuvo 27 aciertos superando a los demás por casi el doble de respuestas correctas y se destaca que su aprendizaje fue por medio de libros relacionados a coctelería.

Cabe mencionar que los bartenders con número de aciertos mayor a 14 también aprendieron mediante libros relacionados a los temas, por lo que en este grupo se puede decir que el total de aciertos por persona está estrechamente relacionado con el modo de aprendizaje.

Tabla 4.9.1 Comparación entre el número de aciertos por evaluación y el modo de aprendizaje entre los bartenders del grupo Sanborns.

SANBORNS

Bartender	Bar	Número de aciertos	Modo de
------------------	------------	---------------------------	----------------



		por encuesta	aprendizaje
1	San Francisco	27	Libro
2	San Francisco	14	Empírico
1	Centro	14	Empírico
2	Centro	12	Empírico
1	Angelópolis	14	Empírico
2	Angelópolis	18	Libro
1	El Triángulo	16	Libro
2	El Triángulo	14	Empírico
1	Blvd.	14	Empírico
2	Blvd.	14	Empírico

Fuente: Propia.

En el segundo análisis de este apartado se tomaron los bares correspondientes al GCP y mediante el estudio de sus datos se determinó que en estos no hay un número de aciertos que se repita más de tres veces; otro aspecto a destacar es que sólo tres de los diez



bartenders aprendieron por medio de libros, de los cuales dos, tuvieron mayor número de aciertos de la muestra.

Para terminar con este grupo se observa que dos de los bartenders tuvieron 18 aciertos destacando que uno se instruyó con libros y el otro de forma empírica, de manera que en este caso la experiencia adquirida y el modo de aprendizaje tiene la misma importancia, ya que estos dos bartenders tuvieron la misma cantidad de aciertos en la evaluación aplicada pero su manera de adquirir estos conocimientos fue diferente.

Tabla 4.9.2 Comparación entre el número de aciertos por evaluación y el modo de aprendizaje entre los bartenders del grupo Café Plaza..



GRUPO CAFÉ PLAZA.

Bartender	Bar	Número de aciertos por encuesta	Modo de aprendizaje
1	M V C Crystal	18	Empírico
2	M V C Crystal	16	Libro
1	MVC Zavaleta	24	Libro
2	M V C Zavaleta	21	Libro
1	M V C Animas	13	Empírico
2	M V C Animas	11	Empírico
1	M V P Antequera	15	Empírico
2	M V P Antequera	16	Empírico
1	M V P La Hacienda	18	Libro
2	M V P La Hacienda	14	Empírico



Tabla 4.9.3 Comparación entre el número de aciertos por evaluación y el modo de aprendizaje entre los bartenders de bares Independientes.

GRUPO BARES INDEPENDIENTES

Bartender	Bar	Número de aciertos por encuesta	Modo de aprendizaje
1	Bull McCabe	24	Libro
2	Bull McCabe	23	Libro
1	La Cittè	21	Empírico
2	La Cittè	21	Libro
1	La Previa	20	Libro
2	La previa	21	Empírico
1	Apple Bee´s	22	Empírico
2	Apple Bee´s	19	Empírico
1	Beer Factory	24	Empírico
2	Beer Factory	19	Empírico

Fuente: Propia.

Como se aprecia este fue el grupo con el mayor número de aciertos aunque más de la mitad de sus bartenders aprendieron empíricamente.



Se destaca que los dos bartenders con la cantidad de aciertos más alta son los del Bull McCabe con 24 y 23 aciertos respectivamente, mientras que la mayoría oscila entre 20 y 22 aciertos.

Es importante recalcar que aunque los bares independientes son los que presentan el mayor número de aciertos ninguno de los bartenders de este grupo pudo superar al primer bartender de San Francisco que fue el que obtuvo la mayor cantidad de aciertos de la muestra, con lo que podemos afirmar que es el que tiene el mayor nivel de conocimientos en base a la evaluación aplicada.