



CAPITULO V

Discusión

En este capítulo se darán a conocer las conclusiones de esta investigación y cuáles fueron los resultados de la evaluación realizada a los bartenders de los bares seleccionados en la ciudad de Puebla.

5.1Conclusiones

Comparando a los diferentes restaurantes entre sí, se observa que la mayoría de los bares tiene resultados similares a excepción de los independientes que tienen un porcentaje entre 59 y 67%. Es importante mencionar que dentro de la muestra general, los bares independientes fueron los que tuvieron los porcentajes más altos comparado con los otros dos grupos.



Por los resultados obtenidos se pudo constatar que los bares independientes son lo que tienen mayor conocimiento de bebidas alcohólicas en general, en comparación con los otros grupos. Así mismo, al observar que algunos bares obtuvieron resultados por debajo del 50% se concluye que su nivel de conocimientos es bajo y que necesitan capacitación al personal para poder elevarlo.

Por las características de su clientela y por el tipo de oferta y demanda de productos, podría pensarse que los bartender que deberían poseer el mayor conocimiento en esta área deberían ser los de Sanborns, puesto que es el grupo que cuenta con una carta de cócteles aparte de la carta de bebidas tradicional, no obstante, es evidente que en los temas considerados en las evaluaciones aplicadas, tienen muchas áreas de oportunidad en las que deben trabajar.

De los 15 restaurantes, los que no mostraron diferencias significativas fueron los 2 grupos de cadena restaurantera: tanto Sanborns como el Grupo Café Plaza tenían porcentajes similares a excepción de Sanborns San Francisco y Mi Viejo Café Zavaleta, que están a la par en porcentaje con algunos bares independientes. Estas diferencias permiten concluir que las personas encargadas de contratar al personal, deberían capacitarlo para que tuviera el mismo nivel de conocimientos entre los bares que integran el grupo.

El Bull McCabe fue el que obtuvo el porcentaje más alto, seguido de Mi Viejo Pueblito Zavaleta. Aunque se trata de dos bares de grupos diferentes su nivel de



conocimientos es similar y al revisar detenidamente sus evaluaciones, se encontraron datos importantes que habría que considerar como son años de experiencia y el modo de aprendizaje, ya que en ambos casos tenían más de 7 años de experiencia y habían adquirido sus conocimiento con la ayuda de libros especializados en bebidas.

Los resultados de la evaluación indican que en la mayoría de los temas tienen un nivel medio de conocimiento, aunque considerando que los promedios están por debajo de lo óptimo, habría que tomar medidas específicas como la capacitación del personal, no sólo con lo que deben saber cómo en el caso de Sanborns que tiene su carta de coctelería y sin embargo sus bartender no fueron los que demostraron mayor conocimiento en el área.

En cuanto al grado de conocimientos por tema en cada bar es muy parecido, aun en los bares que obtuvieron mayor calificación general. Con estos resultados se concluye que la mayoría de los bares tienen el mismo nivel de conocimiento al no encontrarse una diferencia significativa entre ellos, a excepción del grupo de independientes que tiene un nivel mayor de conocimientos en el tema de coctelería.

1.2 Recomendaciones

Se recomienda que los bares incluyan después de la contratación de los bartenders un programa de capacitación en el cual se tomen en consideración los 5 temas de la evaluación aplicada como los puntos básicos que todo bartender debe



conocer, ya que, como se hizo mención en el marco teórico el consumo de bebidas alcohólicas sigue en aumento y la proliferación de nuevos bares hace cada vez mas forzoso que el bartender deba tener mayor conocimiento de los aspectos que envuelven el trabajo en un bar.