



CAPÍTULO I

Introducción

1.1 *Marco Contextual*

En la actualidad, el servicio de bebidas alcohólicas ha adoptado como “figura central en cualquier operación que tenga que ver con esta industria, al *bartender*, cuya función principal es mezclar y servir bebidas” (Katsigris y Porter, 1991, p. 92).

Como afirma Muñoz (1989) “Para ser cantinero (*bartender*) se requiere saber de memoria una muy regular cantidad de cócteles”, además de habilidades y aptitudes como saber mezclar, agitar, licuar, escarchar y adornar, utilizando las cantidades exactas y siguiendo estándares para su preparación (p. 76).

Aunque parezca un trabajo sencillo, el *bartender* debe estar familiarizado con los términos que se utilizan para nombrar las características de algunas bebidas como *cheiser*, *derecho*, *frozen*, *frappé*, entre otros.



Además, deber ser capaz de sugerir una bebida o cóctel, conforme a la edad o sexo de la persona, o bien conforme a la circunstancia, basándose en sus conocimientos y experiencia (Muñoz, 1989,79).

Por lo anterior, es fundamental que las personas interesadas en trabajar detrás de la barra de un bar tengan algún tipo de entrenamiento y guía para desempeñar su trabajo lo mejor posible.

1.2 Planteamiento del Problema.

Hoy en día, los bares son un negocio en proliferación. Este hecho, aunado a que los clientes son cada vez más exigentes en lo que consumen y del servicio que reciben, hace que sea necesario contar con bartenders que tengan amplio conocimiento del área, adquirido y desarrollado ya sea mediante capacitación, manuales, cursos u otros, para que cumplan con los requerimientos de sabor, textura, color y presentación de cada bebida y que de esta manera no haya variaciones en el resultado final



1.3 Objetivo General.

Evaluar el nivel de conocimientos que sobre bebidas en general tienen los bartenders, realizando un análisis intragrupal (comparación entre los bares de la misma cadena o grupo) e intergrupar (comparación entre los diferentes grupos) de los bares pertenecientes a la muestra de estudio, dentro de la ciudad de Puebla, mediante la aplicación de una evaluación de los temas referentes a las tareas que deben realizar en su trabajo.

1.4 Objetivos Específicos.

- Investigar si los bartenders han tenido algún tipo de capacitación o preparación previa acerca de estos conocimientos, quién la ofrece y de qué tipo.
- Evaluar el nivel de conocimientos que sobre bebidas en general tienen los bartenders, en diversas áreas y a diferentes niveles de profundidad, a través de un cuestionario con preguntas relacionadas a los aspectos que sobre el tema deben saber.
- Analizar los resultados obtenidos y determinar aquellas áreas donde se requiere de mayor capacitación.



1.5 Justificación.

La realización de esta evaluación es con el fin de conocer el nivel de preparación de los bartender que trabajan en estos restaurantes, para de esta forma comprobar si sus conocimientos son empíricos o metódicos y así poder determinar si es necesaria una mayor capacitación en sus labores.

1.6 Alcances y limitaciones.

En lo referente a los alcances, el análisis se realizó en bares de cadenas restauranteras y bares independientes de la ciudad de Puebla, tomándose como objeto de estudio a los bartenders que laboran en estos bares.

En cuanto a limitaciones solamente se tomaron como parámetro las preguntas del instrumento de evaluación, ya que, por lo extenso de los temas sería imposible realizar una evaluación abarcando todo los contenidos.

Además se tomaron como objeto de estudio los bartenders de la muestra dentro de la ciudad de Puebla.

Por otro lado, para la investigación fueron tomados como muestra algunos bares de cadenas restauranteras y bares independientes de la ciudad de Puebla.



La evaluación fue diseñada para los bartender que laboran en estos bares y fue aplicada sólo aquellos que se encontraron disponibles en ese momento.