



CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema

Actualmente hay muchos problemas en la industria de bares debido a que es un negocio que se presta a realizar fácilmente actividades no éticas por parte de los empleados en las cuales ellos reciben una ganancia extra. Estas actividades afectan al cliente y al negocio. Para evitar estas dificultades y lograr que el negocio sea eficiente y obtenga ganancias es necesario contar con sistemas de control. Por lo tanto en este estudio se analizará el control en los inventarios, compras, costos, personal, estandarización de las bebidas, y las diferentes políticas de servicio que se tengan en los establecimientos relacionados a este negocio. El gerente o dueño del bar tiene que regular y verificar las acciones de los empleados para que el establecimiento opere correctamente, ya que cualquier descuido en



el manejo del producto puede ocasionar tentaciones a los empleados encargados del área de bebidas y se pueden producir pérdidas difíciles de detectar y evitar. Estos cuidados se deben tener para crear un ambiente en el que nuestros clientes disfruten de un buen servicio.

Es un hecho que en los lugares donde se venden bebidas alcohólicas hay una gran cantidad de mermas por diferentes razones. Las utilidades que se generan en estas empresas podrían ser mayores si se utilizaran mecanismo adecuados de control.

1.2 La importancia del estudio

Con el presente instrumento se pretende ayudar a resolver los problemas relacionados con el control en el servicio de bebidas alcohólicas.

1.3 Objetivo general:

Recopilar información acerca de los sistemas de control administrativo para establecer procedimientos generales que se adecuen a las condiciones del servicio de bebidas tanto en hoteles, como en restaurantes y en negocios exclusivamente dedicados a la venta de bebidas alcohólicas.



1.4 Objetivos específicos:

- Revisión bibliográfica de sistemas de control en diferentes libros, artículos y diccionarios referentes al tema.
- Realizar una recopilación de la información obtenida con el propósito de establecer procedimientos generales que se puedan utilizar en el servicio de bebidas.

1.5 Justificación del estudio

La presente tesis surge como resultado del interés de obtener información para diseñar un instrumento que ayude a adecuar los sistemas de control administrativos para resolver los problemas de este tipo que se generen en un bar.

1.6 Alcances y limitaciones del estudio:

El alcance con el que cuenta este estudio es el de realizar una recopilación de información que se adapte a los servicios de bebidas. Así mismo se pretende añadir la información necesaria de tal manera que cubra con la mayoría de los puntos de control para un buen funcionamiento.

La limitación de este estudio es que la mayoría de las referencias bibliográficas que se consultarán son norteamericanas por lo tanto no necesariamente se pueden acoplar a los establecimientos en México.