



## **RESULTADOS**

### **CAPITULO IV**

El presente capítulo tiene como objetivo presentar información útil para poder administrar un bar evitando que se generen pérdidas.

Ya que para poder tener el control en un bar es necesario seguir con algunos procedimientos que permitan un mejor funcionamiento en el servicio de bebidas.

Este capítulo se presenta con un formato diferente al de los demás con el propósito de que sea atractivo para el lector, y que un gerente de un bar lo pueda utilizar de manera continua, y así con este instrumento pueda establecer los sistemas de control en el establecimiento.

## *4.1 Compras*



## 4.1 Compras

La planeación, el pedido, la recepción, el almacén, el inventario y las salidas de los productos están estrechamente relacionados para que las funciones del bar y la administración de las bebidas se realicen con éxito.

### 4.1.1 Planeación

La adquisición de las bebidas alcohólicas debe planearse, esto va depender del tipo de bar o de la forma en la que se manejan las bebidas, y también del mercado al que se quiera enfocar.

#### 4.1.1.1 SELECCIÓN DE CERVEZA

La cerveza es un producto perecedero, se tiene que tener mucho cuidado en no tener más de las que se requiera. La cantidad de cerveza que se necesite en el establecimiento va

depender del tipo de bar, puede ser por concesión, o se pueden recibir diario o comprar conforme a las ventas.

La cerveza de barril tiene un mejor sabor, pero son problemáticas ya que cuando se sirve esta trae mucha espuma, no se pasteuriza, por lo tanto es muy perecedero, tienen una duración de 2 meses sin abrir y 7 días una vez abierto. Las cervezas de lata y botella son más manejables y tienen una duración de 6 meses.

#### **Tipos de cervezas**

##### *Fermentación alta*

Son cervezas con un gran sabor a lúpulo. Elaboradas con malta clara. Para este tipo de cervezas la levadura empieza actuar a baja temperatura alrededor de 6



a 10 °C. Tardan en fermentar de 8 a 10 días.

*Ale:* Alta fermentación a elevadas temperaturas. Normalmente contiene más lúpulo de lo normal, dando un sabor amargo. Es color amarillo pálido brillante.

*Porter:* Cerveza inglesa. Se hace de malta tostada a altas temperaturas que da un sabor seco y amargo y un color oscuro. Se parece al ale pero es más dulce y menos sabor a lúpulo y puede contener hasta 8 % de alcohol.

*Stout:* Oscura, fabricada con malta tostada con un proceso de alta fermentación. Tiene más sabor a lúpulo que las cervezas ale y porter. La cerveza Guinness pertenece al grupo de las stout secas.

#### *Fermentación baja*

Elaboradas con malta oscura. Para este tipo de cervezas la levadura empieza

actuar a alta temperatura entre 10 a 20°C. Tarda en fermentar de 4 a 6 días.

*Lager:* Fermentación baja, se guarda a una temperatura cercana a los cero grados durante 2 meses. Debe ser consumida rápido una vez envasada y servirse fría. Las cervezas de fermentación baja son lager.

*Pilsner:* Es una lager con sabor a lúpulo y de color claro. Esta cerveza es joven y se produce con malta sin tostar.

*Munich:* También llamadas cervezas bávaras. Lager hecha de lúpulos de bavaria. Más ligera y oscura que la pilsner, ya que se elabora a más alta temperatura a base de malta y cebada tostada.

*Dortmunder:* Esta entre la cerveza pilsner y la Munich. Tiene menos lúpulo que una pilsner. De color oscuro y cuerpo completo.



*Viena:* Cervezas de color ámbar o rojizo de baja fermentación y acentuado sabor a malta.

*Bock:* Cerveza alemana oscura y fuerte. Servir a temperatura ambiente ó ligeramente fría.

### *En México*

En México la cerveza se clasifica de forma general según su tonalidad que son: clara, semioscura y oscura, y algunas de ellas son:

*Cerveza clara:* Bohemia, Carta Blanca, Corona Extra, Pácífico, Superior, Tecate, Tres Equis clara y Modelo Especial.

*Cerveza semioscura:* Montejo, Sol, Victoria y Dos Equis.

*Cerveza oscura:* Indio, Negra de Barril, Negra Modelo, Noche Buena, Pacífico oscura y Tres Equis.

### *Cervezas en México*

Se cuenta con diferentes marcas de cervezas que en su mayoría son producidas por dos grandes empresas que son:

#### *Grupo Modelo*



#### *Grupo Femsa*





#### 4.1.1.2 SELECCIÓN DE VINOS:

Para seleccionar los vinos es necesario conocerlos. La información puede ser proporcionada por el proveedor, en libros o mejor aún probando los vinos que se van a vender en el establecimiento, para saber si son de la calidad que se requiere. Se seleccionan las marcas que atraigan más al mercado. Esta decisión puede basarse en un cuidadoso análisis de los clientes sobre sus conocimientos de vinos. En algunos casos las marcas que el cliente conoce son aquellas que se ven frecuentemente en las tiendas. Esto va a depender del segmento de mercado al que se enfoque el bar, ya que otros clientes pueden preferir una selección de vinos de mayor calidad y no comerciales.

Es recomendable seleccionar algunos vinos de calidad pero de precio moderado para que se vendan por copa,

y así el cliente no está obligado a pedir siempre una botella.

La cantidad de vinos que se tenga en el menú va a depender del espacio que se tenga para almacenar. Se debe de tomar en cuenta la inversión inicial y cuando se va a recuperar, por lo tanto el precio tiene que ver mucho con la selección de vinos. Se tiene que determinar el más bajo y el más alto precio, dependiendo del dinero con el que cuente el negocio.





### 4.1.1.3 SELECCIÓN DE BEBIDAS

#### DESTILADAS:

Para determinar que marcas se van a usar en el bar, se debe saber que hay veces en las que el cliente no especifica la marca del licor que quiere que se le sirva y a este tipo de licores se les conoce como well brands o bebidas de batalla. Otras veces el cliente especifica la marca que desea en la bebida y a estas se les conoce como call brands. La selección de las bebidas de batalla es muy importante, ya que son productos que se compran frecuentemente. No se debe comprar un producto solo por que es barato, se tiene que tomar en cuenta que la calidad de tu producto sea buena, para que el cliente se vaya con una buena impresión del establecimiento.

Hay una gran variedad de bebidas destiladas y es imposible tenerlas todas por lo tanto también se le puede pedir al proveedor una lista de aquellas que más

se venden.

Hay que tener mucho cuidado con las bebidas destiladas, ya que muchas veces no se logra identificar si han sido adulteradas. No es ético que debido a los altos impuestos de las bebidas alcohólicas el gerente del bar quiera sustituir productos caros por baratos. Ya que la cantidad de metanol que tienen las bebidas adulteradas provoca daños graves en la salud del consumidor. Por tal motivo se debe de confiar en el proveedor o prescindir de los intermediarios y acudir directamente a la fábrica para adquirir los licores.





#### 4.1.1.4 SELECCIÓN DEL PROVEEDOR:

Va a depender de las marcas que se hayan seleccionado, ya que hay algunos que solo venden una en particular.

Esta es una lista de lo que se debe de considerar al escoger al proveedor:

- Localización
- Descuentos en el precio por mayoreo
- Calidad
- Servicios que ofrece
- Técnicas de almacenamiento
- Políticas de pago/crédito
- Políticas de entrega
- El mínimo de productos que se pueden ordenar

#### 4.1.2 *Pedido*

Comprar es la habilidad de obtener la calidad, la cantidad, el proveedor y el precio correcto.

Para tener control en la compra es importante que la persona que ordene no sea la misma que recibe, almacene y reparta el producto, ya que es peligroso por que de esta manera no se tiene el control de que lo que se pidió y se almacena en el establecimiento, esto nos evitará pérdidas.

Para tener el control del establecimiento es necesario establecer procesos para ordenar los productos, con el propósito de asegurar que cada vez que se realice una orden de compra se haga siempre de la misma manera. Cuando está estandarización no se realice de la forma establecida, significa que se tiene un problema de control el cual se tiene que solucionar inmediatamente.



La meta del almacén es tener el producto necesario para no tener que comprar entre las entregas ya establecidas, o no tener más de lo necesario por que genera costos, y la meta del bar es tener el producto necesario para la operación del día.

Un método sencillo pero efectivo para tener el control en las bebidas es el sistema del “par stock”, en el cual se determina la cantidad de licores que debe de haber en el almacén y en el bar. Ejemplo: se tienen que tener 18 botellas ya sea en el bar y en el almacén, si se tiene 3 1/2 botellas en el bar, debe de haber 14 botellas en almacén con la política de que no debe de haber botellas abiertas en el almacén. El número, tipo y marca de las botellas incluidas en el “par stock” debe ser suficiente para suplir las necesidades de un día activo del bar.

El objetivo de mantener un “par stock” en el bar sirve para 3 propósitos:

- 1) Determinar el promedio diario de mercancía consumida en el bar.
- 2) Establecer un control visual para la administración.
- 3) Reducir la cantidad de veces que se va a la bodega para reemplazar la mercancía del bar.

El gerente se necesita hacer las siguientes preguntas para comprar el producto necesario:

- Que se va a comprar incluyendo las marcas
- Cuanto se va a comprar
- A quien se le va a comprar
- Cuando se va comprar

Antes de realizar la orden de compra es necesario revisar la hoja de inventario para saber que es lo que hace falta. La orden de compra sirve para registrar los productos que se solicitan. Se debe de hacer una orden de compra para cada



pedido y el formato debe contener lo siguiente:

| <b>Orden de compra</b>      |          |        |            |                              |              |                 |                      |
|-----------------------------|----------|--------|------------|------------------------------|--------------|-----------------|----------------------|
| Nombre del establecimiento: |          |        |            | Fecha de la orden de compra: |              |                 |                      |
| Datos del proveedor:        |          |        |            | Fecha de entrega:            |              |                 |                      |
|                             |          |        |            | Forma de pago:               |              |                 |                      |
|                             |          |        |            | Número de orden:             |              |                 |                      |
| Clave del producto          | Artículo | Unidad | Cantidad   |                              | Presentación | Precio unitario | Precio total         |
|                             |          |        | Solicitada | Recibida                     |              |                 |                      |
|                             |          |        |            |                              |              |                 |                      |
|                             |          |        |            |                              |              | Total =         | <input type="text"/> |
| Ordenado por:               |          |        |            |                              |              |                 |                      |
| Recibido por:               |          |        |            |                              |              |                 |                      |
| Firma del proveedor:        |          |        |            |                              |              |                 |                      |

### 4.1.3 *Recepción*

Es cuando se reciben los productos solicitados y se firma la factura que se especifica la información de los productos.

Es recomendable hacer un programa de entrega con el proveedor para establecer fechas y horas de entrega,

para tener un mayor control. Para reducir las posibilidades de robo la persona encargada de hacer la orden de compra no debe de ser la misma que reciba los productos. Cuando se firma la factura se debe de estar de acuerdo con lo que aparece en esta, por eso es



recomendable verificar dos veces y si hay alguna discrepancia se notifica antes de firmar y el repartidor debe de emitir un recibo por lo que no se entrego o por lo que no concuerde.

Algunas de las cosas que se deben de tomar en cuenta en la recepción de bebidas alcohólicas son:

- Verificar las cosechas y las etiquetas de los vinos.
- Verificar la caducidad de las cervezas.
- Verificar que el tamaño de la unidad sea el correcto.
- Verificar las marcas.
- Verificar que las botellas no estén rotas.
- Verificar el sello exigido en botellas y en cajas.
- Verificar que los precios de las facturas sean los mismos que en la orden de compra.
- Siempre contar las botellas

aunque se tenga que abrir las cajas cerradas.

El recepcionista tiene que estar familiarizado con los productos que se reciban para evitar un robo, ya que puede haber sustitutos y si no se conocen bien pueden ser engañados. También se debe de hacer un reporte de los productos recibidos. Inmediatamente que se recibe la mercancía se debe de llevar al almacén o a los refrigeradores según sea el caso.

Es recomendable poner estampas con números de identificación a las botellas que se reciben, esto permite que las botellas robadas sean más fáciles de identificar. Así también permite verificar que las botellas que se están usando son las que salen del almacén, evitando que el personal introduzca sus propias botellas y se las venda al cliente.



#### 4.1.4 Almacén

En el almacén es donde se guarda toda la mercancía utilizada en el establecimiento, este debe de estar cerca del bar, por seguridad y comodidad. Todas las bebidas deben de ser tratadas con mucho cuidado para preservar su calidad.

Los objetivos del almacén de bebidas alcohólicas son:

- Mantener la calidad del producto, asegurando la temperatura correcta, humedad, luz y seguridad adecuada.
- Mantener una rotación adecuada del stock.
- Mantener conocimientos de los productos que se encuentran en el almacén para un adecuado inventario.
- Mantener limpio y en orden.
- Prevenir el robo.

Para asegurar que estos objetivos se cumplan, la gerencia debe de diseñar las áreas de almacenaje para que cada producto tenga asignado un lugar en las repisas.

Usar Bin Cards ayuda a asegurarse que la colocación del producto que se ideo para el almacenamiento siempre sea la misma. Bin Cards son formas estandarizadas que mantienen un record del producto recibido, producto entregado y algunas veces del costo más reciente. También el mínimo y el máximo que se debe de tener. Pero actualmente se utiliza más el manejo por computadora.

Los termómetros se usan para mantener la temperatura adecuada del almacén y no se afecte la calidad de las bebidas alcohólicas.

El almacén siempre debe de estar cerrado con llave para tener un control, no más de dos personas deben de tener



llaves de esa área. Se recomienda cambiar de seguro periódicamente especialmente si se tiene rotación de empleados en esa área. El bartender generalmente no tiene acceso a esa área, el debe de hacer una requisición de los productos que necesita y se le es entregado por la persona encargada de repartir.

Es muy importante la seguridad en estas áreas. Las reglas y estandarizaciones que se establezcan en el establecimiento sobre el almacenamiento de licores son un elemento importante para un buen sistema de control.

#### **4.1.4.1 ALMACÉN DE SERVICIO**

Se le llama almacén de servicio a la barra, o al lugar donde se preparan las bebidas. El objetivo de tener un almacén de servicio es para facilitar al empleado la elaboración de los productos, ya que

se contará con los elementos necesarios para elaboración de los productos.

#### **4.1.4.2 ¿CÓMO ALMACENAR LAS CERVEZAS?**

Se debe de tener cuidado en no almacenar mas de lo que se necesita y mantenerla en óptimas condiciones.

Cuando se reciben las cervezas estas deben de ser colocadas atrás de las que ya se encuentran en el almacén para que salgan primero las viejas. Esto también se usa en el bar. A este sistema se le llama primeras entradas primeras salidas (PEPS).

Lo ideal es diseñar un área de almacenamiento específico para las cervezas. El cuarto debe de estar seco, sin polvo, y cuando esté desocupado mantenerlo oscuro, ya que estos elementos son enemigos de las cervezas. Las cajas se deben de colocar en aumento. Exceso de humedad puede



destruir o deformar las etiquetas, y esto reduce la percepción de la calidad de los clientes. Las cervezas que están en botellas transparentes deben de estar en sus cajas cerradas para evitar la luz.

La cerveza de barril se almacena entre 2 y 6 °C, las de lata y botella a 13°C que no estén muy calientes. Se debe de evitar cambios de temperatura de frío a calor y volver a frío ya que la cerveza adquiere un sabor a quemado.

#### **4.1.4.3 ¿CÓMO ALMACENAR LOS VINOS?**

Los vinos representan una gran inversión. Por tal motivo se debe de escoger la localización y las condiciones de almacenamiento de los vinos con mucho cuidado. Las botellas de vino se almacenan en lugares donde no haya

penetración del sol, la posición ideal para guardar el vino es colocar las botellas en posición horizontal para que el corcho permanezca en contacto con el vino y se mantenga húmedo para que este se hinche y forme un tapón contra aire y microorganismos. La cava no debe de tener vibración, tiene que estar estable. La humedad debe de estar equilibrada ya que en exceso al corcho le puede salir hongos, y si hay poca humedad el corcho se seca y se rompe. La temperatura es muy importante para la conservación del vino, y lo ideal es que la temperatura estuviese entre los 10 y 15 °C. Los vinos se distribuyen de tal manera que los blancos y rosado queden abajo y los tintos en la parte superior.





## 4.1.5 *Inventario*

El inventario es contar el producto que tienes en cualquier momento y es un componente crítico sobre el control del producto. Para tener control en el inventario se necesita establecer normas para la salida del producto del almacén.

Se debe de tener un inventario tanto en el almacén como en el la barra, para así saber con exactitud los productos que se encuentran en el establecimiento.

### 4.1.5.1 INVENTARIO PERPETUO

Esté proporciona un récord de todos los productos que se tienen en el manejo de bebidas. Ayuda a determinar el inventario de bebidas en términos de dinero y en número de botellas.

Las tarjetas de inventario perpetuo permiten tener un récord del número y el costo de compra de las botellas repartidas y recibidas siempre que estas

sean repartidas del área de almacén. Esto se hace sumando el número de botellas recibidas con el número de botellas que se tienen, y restando el número de botellas repartidas, así se obtiene el número de botellas que se deben tener en el almacén.

El inventario perpetuo también es usado para saber las marcas que más se venden en el establecimiento y así eliminar las que se venden menos y cambiarlas por otras marcas.

### 4.1.5.2 INVENTARIO FÍSICO

Como complemento del inventario perpetuo, se necesita el inventario físico por lo menos una vez al mes. Este se utiliza para verificar la información que se tiene registrada del inventario perpetuo. Si se presentan discrepancias es necesario resolver el problema inmediatamente, si estas continúan es recomendable hacer el inventario físico



una vez a la semana hasta que se acabe el problema.

$$\text{Costo de bebidas vendidas} = \text{Inventario inicial} + \text{Costo de compra} - \text{Inventario final}$$

### 4.1.5.3 INVENTARIO EN MOVIMIENTO (TURNOVER)

El inventario de licores representa efectivo. El objetivo de este proceso es el de no mantener el licor en el almacén, pero si el de convertirlo en efectivo lo más rápido posible.

El inventario en movimiento es una reflexión de que tan eficientemente un establecimiento puede convertir el licor en efectivo. Esto se calcula dividiendo el costo de las bebidas vendidas por el inventario promedio:

$$\text{Costo de bebidas vendidas} / \text{Inventario promedio}$$

El costo de las bebidas vendidas es calculado tomando el inventario inicial más el costo de compra menos el inventario final:

El inventario promedio se calcula sumando el inventario inicial con el inventario final y dividiéndolo entre dos:

$$\text{Inventario promedio} = \frac{\text{Inventario inicial} + \text{Inventario final}}{2}$$

Si el inventario en movimiento esta arriba de 2.0 se tiene un inventario insuficiente que no cumple con las necesidades para obtener un buen manejo en el bar. Esto quiere decir que no se tienen los suficientes productos y esto provoca insatisfacción del cliente. Por otro lado el inventario en movimiento es menor de 1.0, se tiene mucho producto en el almacén y es conveniente que se reduzca el inventario.

El propósito de tener inventario es el de mantener un control sobre los productos y para tener información acerca de las ventas.



### 4.1.6 Salidas.

Es el procedimiento que involucra el movimiento de los productos del almacén hacia el área del bar. Para hacer este movimiento es necesario contar con formatos, debidamente especificados, firmados por personas autorizadas, en

horarios convenientes, según las políticas de la empresa. Estos también sirven para determinar el costo de licor repartido cada día. Un ejemplo de una requisición del bar es:

| Requisición del bar          |        |            |          |              |                              |              |
|------------------------------|--------|------------|----------|--------------|------------------------------|--------------|
| Número de requisición: _____ |        |            |          | Fecha: _____ |                              |              |
|                              |        |            |          | Folio: _____ |                              |              |
| Artículo                     | Unidad | Cantidad   |          | Presentación | Precio unitario              | Precio total |
|                              |        | Solicitada | Recibida |              |                              |              |
|                              |        |            |          |              |                              |              |
| Autorizado por:              |        |            |          |              | Total = <input type="text"/> |              |
| Recibido por:                |        |            |          |              |                              |              |



Cuando se mueven las botellas del almacén al bar, es recomendable utilizar el sistema de reemplazar la botella vacía por una llena. Para usar este método el bartender debe de guardar las botellas vacías usadas durante su turno de trabajo. Después este debe de usar una forma de requisición para pedir las botellas llenas por las vacías. Cuando se realice el cambio de las botellas, es importante que se rompan las botellas

vacías para así evitar que el personal las vuelva a utilizar para reemplazarlas otra vez. El gerente debe de revisar que las botellas que estén sean las establecidas según el par stock, por ejemplo en determinado bar tienen que haber 4 botellas de ron en el bar incluyendo la que se esta usando de acuerdo con el par stock. Si se encuentran más o menos botellas de las acordadas se tiene un problema de control.

## *4.2 Producto*



## 4.2 *Producto*

El objetivo de controlar el producto es el de ayudar en el control de la calidad y de los costos. Para que cuando el cliente ordene varias veces la misma bebida está tenga la misma apariencia y sabor. Y también porque el precio de algunos de los productos que se utilizan en el servicio de bebidas son caros, por lo tanto se necesitan de controles rígidos para evitar pérdidas.

### 4.2.1 *Estándares*

Establecer estándares define las expectativas que tiene la gerencia conforme a las ganancias. Por ejemplo el bar establece que la medida estandarizada para las bebidas es de una onza y media. Por lo tanto la administración desea que los bartenders sirvan cada bebida con la medida establecida.

Basándose en la estandarización y conociendo el número de bebidas vendidas, se puede determinar la cantidad de alcohol que se uso.

#### 4.2.1.1 **RECETAS ESTANDARIZADAS**

La receta estandarizada es un conjunto de procedimientos en el cual se deben de servir los mismos ingredientes y cantidades para la elaboración de un producto.

Para hacer la estandarización de las bebidas es necesario tomar en cuenta la cantidad de cada uno de los ingredientes que se necesitan, el número de hielos que se requieran, el adorno para cada tipo de bebida y el método de preparación. Estos puntos no deben de cambiar siempre deben de ser los mismo, para que cada tipo bebida



siempre tenga la misma apariencia y sabor.

Utilizar las herramientas necesarias y los procedimientos es de gran ayuda para estandarizar las bebidas. Si los sistemas de control que se utilizan son efectivos, el tamaño de las bebidas siempre debe de ser el mismo. En la actualidad hay muchas opciones para controlar la cantidad de licor que el bartender sirve, por ejemplo:



El jigger es uno de los medidores más utilizados en un bar para saber la cantidad adecuada de licores que lleva cada bebida. Este vaso por un lado tiene  $\frac{3}{4}$  de onza y por el otro lado,  $1 \frac{1}{2}$  onza.

Otra herramienta que también es utilizada para servir la medida estandarizada en las bebidas es el

sistema automático en el que una máquina por medio de una pistola sirve una cantidad establecida solamente apretando un botón. La cual sirve también para el inventario ya que automáticamente cada vez que se sirve una bebida se registra la cantidad de producto que se ha utilizado.

Estas opciones son mejores que dejar que el bartender sirva sin tener ninguna medida que indique exactamente la cantidad de alcohol que esta sirviendo a cada bebida.



Ejemplos de bebidas estandarizadas:

### *Margarita*



Ingredientes:

1 ½ onza de tequila

½ onza de triple seco cointreau

1 onza de jugo de limón

2 cubos de hielo

5 gr de sal

Preparación:

1.- Tomar una copa de cóctel congelada

y escarcharla sobre un plato con sal.

2.- Introducir en una mezcladora

metálica el hielo picado, el tequila, el cointreau y el jugo de limón.

3.- Agitar suavemente la mezcladora.

4.- Servir en la copa.

### *Tom Collins*



Ingredientes:

1 onza de ginebra

1 onza de limón

Soda

1 cucharadita de azúcar

4 cubos de hielo

1 rodaja de naranja

1 cereza

Preparación:

1.- Introducir en un vaso alto o highball la ginebra y el azúcar.

2.- Mezclar con delicadeza.

3.- Introducir el agua mineral y el hielo.

4.- Decorar con ½ rodaja de limón y la cereza.



Para la preparación de las bebidas hay diferentes métodos para mezclar que son:

- 1) Build: se mezcla paso a paso en el vaso que se va a servir, se agregan los ingredientes uno por uno. Se sirven sin agitar. Se utiliza para bebidas en las que los ingredientes flotan uno arriba del otro.
- 2) Stir o remover: Se mezclan todos los ingredientes juntos removiéndolos con hielo en un vaso mezclador, después se filtra la mezcla y se pone en un vaso frío que se le va a dar al cliente. Se utiliza para remover un cocktail que contenga dos o más licores o vinos. El propósito de este método es el de mezclar y enfriar los ingredientes rápidamente.

- 3) Shake/blend o batir: Es mezclar los ingredientes con un batidor de mano o una licuadora. Se utiliza para las bebidas que contienen ingredientes que no se puedan mezclar fácilmente con los licores, como lo es el azúcar, crema, huevo, etc.

## *4.3 Costos*



## 4.3 Costos

Los costos son los gastos que se adquieren para proporcionar los productos y servicios que se ofrecen en el establecimiento.

El objetivo de un sistema de control para las bebidas es el de mantener los costos lo más bajo posible, para que esto sea posible, se debe de estar seguro de que se reciban todos los ingresos que se deben de recibir. Esto se puede determinar multiplicando el número de bebidas vendidas con el precio de venta, esto se debe de hacer diario.

### 4.6.1 Reportes diarios de costos de las bebidas

El objetivo es el de concentrar en un reporte los movimientos diarios de: entrega, elaboración y venta de bebidas, para conocer el costo de lo vendido.

El recibir esta información permite a los ejecutivos conocer los resultados de la operación del bar, para revisar que se estén realizando conforme a lo planeado, en caso que haya errores se deben tomar las decisiones necesarias para hacer una reestructuración con el fin de poder operar dentro de los parámetros ideales.

Existe una gran variedad de formatos para reportar los costos diarios de la operación de bebidas, estos se determinan con base en las necesidades de información que se requiera en cada establecimiento.



### 4.3.2 ¿Cómo determinar el costo de las bebidas?

Al costo de las bebidas se le llama costo variable, ya que el costo del producto varía con las ventas.

La fórmula para calcular el costo de las bebidas para un periodo específico es:

$$\text{Inventario inicial} + \text{Entradas} - \text{Salidas} - \text{Crédito al costo} = \text{Costo del producto consumido}$$

- El Inventario inicial es el producto que se tiene al inicio de la operación.
- Las entradas son las compras que se hacen y que entran al almacén.
- Las salidas son todos los productos que salen del almacén.
- Crédito al costo es el valor de las mercancías a precio de costo, que no forman parte de las ventas pero que afectan al costo total, ya que salieron de almacén y se utilizaron para cortesías y promociones.
- El costo del producto consumido deberá apegarse al costo planeado por la gerencia hasta donde sea posible.

### 4.3.2 Precio

Para determinar el precio de una bebida se tienen que tomar en cuenta algunos factores como son: el tipo de establecimiento, la competencia, las promociones y el lugar donde se encuentra el establecimiento.



A continuación se mostrarán ejemplos para establecer el precio de una bebida estandarizada:

| Ingredientes                  | Precio  | Unidad       | Costo         |
|-------------------------------|---------|--------------|---------------|
| 2 onzas de ron                | \$53.20 | 1 litro      | \$3.04        |
| ½ onzas de jugo de limón      | \$4.00  | 1 kg         | \$0.13        |
| 4 ½ onzas de refresco de cola | \$10.50 | 2 litros     | \$0.67        |
| 4 cubos de hielo              | \$11.00 | 5 kg         | \$0.44        |
|                               |         | <b>Total</b> | <b>\$4.28</b> |

Estos costos se sacan convirtiendo las onzas a ml, después se multiplica el precio de la botella por los ml que se van a ocupar de está y por último el resultado de la multiplicación se divide entre la unidad de la botella en ml.

Ejemplo:

$$2 \text{ oz} = 57.14 \text{ ml}$$

$$57.14 \text{ ml} * \$53.20 = 3039$$

$$3039 / 1000\text{ml} = \$3.04$$

Para sacar el precio se tiene que obtener el porcentaje de costo, la fórmula es:

$$\% \text{ de costo} = \frac{\text{Costo de las bebidas}}{\text{Ventas de las bebidas}}$$

Por ejemplo si el costo de las bebidas fue de \$856 y el total de las ventas fue de \$4280 el porcentaje de costo es de:

$$\% \text{ de costo} = \frac{\$856}{\$4280} \times 100$$

$$\% \text{ de costo} = 20$$



El 20 % es el costo de los ingredientes y el 80 % son las utilidades y los costos indirectos que son la mano de obra, luz, agua etc.

El precio de venta se basa en el 20% que es el porcentaje de costo de la bebida, por lo tanto se divide el costo de la bebida con el porcentaje de costo.

$$\$4.28 / 20\% = \$ 21.4$$

Este es el precio que se sugiere para la venta de esta bebida.

Esta es solo una forma de establecer el precio de la bebida, ya que como se mencionó antes hay factores que se tienen que tomar en cuenta para fijar el precio como la competencia y el gerente puede establecer el precio basándose en el de la competencia.

Para realizar los costos de las bebidas es necesario saber algunas conversiones importantes como:

$$1 \text{ oz} = 28.57 \text{ ml}$$

$$1 \text{ limón} = 1 \text{ oz de jugo}$$

$$1 \text{ naranja} = 3 \text{ oz de jugo}$$

$$100 \text{ cubos de hielo} = 5 \text{ kg}$$

$$15 \text{ limones} = 1 \text{ kg}$$

## *4.4 Personal*



## 4.4 Personal

Los empleados son una parte muy importante del establecimiento, ya que gracias a ellos se lleva a cabo el servicio, pero hay que establecer normas y estar pendiente de ellos para verificar que el trabajo que realicen sea el adecuado para el bar.

### 4.4.1 ¿CÓMO PUEDE EL EMPLEADO COMETER FRAUDE?

El área de bebidas es muy complicada y si no se tienen sistemas de control establecidos es muy fácil para los empleados cometer robos en el establecimiento. Los robos son muy frecuentes en un bar cuando se tiene personal deshonesto aún teniendo medidas de control. Por lo tanto hay que

tener mucho cuidado al momento de seleccionar al personal.

Algunas tácticas deshonestas que los bartenders pueden usar son:

- Recaudar dinero por las bebidas:  
El bartender le dice al dueño que el cliente que se acaba de ir no le dio propina y que se fue sin pagar la bebida, lo cual no es cierto. El gerente o dueño debe de estar seguro de cobrar todas las bebidas que se preparen.
- Robar dinero de la caja. Si esta trabajando con la caja abierta. Cuando no esta muy ocupado saca dinero de la caja y la lleva a una maleta, bolsa que tenga o en sus bolsillos.
- Llevan su propia botella: El bartender compra su botella y vende al cliente la suya en lugar



- de vender la del bar, deposita todo el dinero en la caja registradora pero no registra las ventas de su botella y después recoge sus ganancias. El costo de las bebidas no es afectado pero como se vendió una botella que no es del establecimiento, provoca pérdidas. Es importante marcar las botellas del establecimiento y después hacer in inventario sorpresa y así verificar que todas las botellas que se encuentren sean del bar.
- Sirven menos shots: Le sirven al cliente menos alcohol del que se establece, después este extra alcohol es para ellos y se lo sirven a otros clientes, este dinero va para ellos. Esta es una buena razón de estandarizar las bebidas y utilizar material con las medidas adecuadas.
  - Bebidas gratis: No es recomendable permitir a los bartenders decidir cuando dar una bebida gratis, esta decisión debe estar autorizada por el gerente. Se deben de establecer políticas con respecto a esto. Generalmente es una buena idea darle al bartender la decisión de darle a unos clientes una bebida gratis, pero esto debe ser controlado permitiendo un número de bebidas gratis a la semana. Pero hay que tener cuidado por que este puede cobrar estas bebidas, tomar ese dinero y decirle al gerente que fueron bebidas gratis.
  - Dar menos cambio: Algunos bartenders dan menos cambio de lo que deben dar y se quedan con el resto, esto sucede especialmente cuando el cliente



- no esta prestando atención. A veces para que no se de cuenta el cliente el bartender le da muchas monedas.
- Cobrar de más: En algunos bares los precios no están escritos y los bartenders se aprovechan de esto y le dan al cliente precios más altos. Estos se quedan con la diferencia.
  - Toman en el trabajo: este es un gran problema que es difícil de pararlo. Muchos bartender toman refresco en su turno de trabajo pero muchas veces este refresco contiene alcohol y el gerente no se da cuenta.
  - Conspiración: Cuando dos o más personas deciden trabajar juntos para estafar al establecimiento. Para esto se deben de tener un sistema de control para evitar el robo.
- El mesero también puede cometer algunos fraudes, ya que puede aumentar el número de bebidas que sirvió para que el cliente pague mas y este se queda con el dinero. Otra persona con la que también hay que tener cuidado es con la que se queda en las noches cuidando el establecimiento, ya que se encuentra solo y puede robar los productos.
- Para prevenir estos tipos de fraude hay que ser muy selectivo en el personal que va a colaborar en el establecimiento. Se les debe de dar un buen sueldo para que no tengan la tentación de robar. Establecer políticas claras de que es lo que se espera de ellos y los procedimientos que deben de seguir. Se les debe de tratar bien. Hay que dividir responsabilidades para que ningún empleado tenga totalmente el control de los procesos que involucran dinero y la mercancía.



#### 4.4.2 *Sanidad*

La higiene personal de los trabajadores debe de ser la mejor para darle al cliente una buena imagen al cliente.

El empleado estará hablando con los clientes todo el día tendrá que ponerle mucha atención al aseo de su boca, para tener un aliento agradable, por lo tanto es buena idea que el empleado tenga un lugar donde cepillarse los dientes, y evitar comer alimentos con olores fuertes en las horas de trabajo. Otro punto importante es el cabello este debe de estar lavado y bien cepillado

#### 4.4.3 *Uniforme*

Es muy importante tener una buena apariencia con los clientes. El uniforme debe de reflejar la decoración del bar,

esté debe de estar en buenas condiciones sin manchas, ni roto. El empleado se debe de sentir bien con el uniforme ya que su seguridad en sí mismo mejora y puede trabajar mejor. Cualquier defecto que presente el uniforme se debe de arreglar inmediatamente o cambiar de uniforme, estos deben de permitir el movimiento de los empleados para que estos no tengan dificultades al desempeñar su trabajo. Los uniformes pueden ser proporcionados y lavados por el bar para evitar que estos se pierdan y así nunca salgan del establecimiento. Se requerirán cuando menos tres uniformes que se utilizarán uno para vestirlo, otro en la lavandería y el tercero servirá de reserva. Los zapatos pueden ser responsabilidad del empleado y solo se les dirá las especificaciones que deben de tener, como el color.

## *4.5 Servicio*



## 4.5 Servicio

El éxito de un bar también depende del servicio que se le da al cliente. Ya que los empleados que conocen como vender y servir las bebidas pueden aumentar la satisfacción del cliente y ayudan a incrementar las ganancias.

### 4.5.1 Estándares de servicio

Hay muchos factores que se deben de tomar en cuenta cuando se establece la calidad en la estandarización de servicios y procedimientos. La estandarización del servicio depende del nivel del servicio que la administración requiera.

Algunos factores que hay que considerar para establecer estándares de servicio y procedimientos:

- Tipo de establecimiento.

- Nivel de servicio deseado.
- Numero de servicios que se ofrecerán.
- Selección de empleados.
- Habilidades y actitudes de los empleados.
- Entrenamiento a los empleados.
- Recetas de las bebidas.
- Conocer el servicio.
- Productos manejables (en especial las cervezas y vinos).
- Selección de la cristalería.

Es importante identificar las necesidades del cliente, pero también identificar el nivel de servicio que se necesita que se le proporcione. En ocasiones se da demasiado servicio el cual es inapropiado para el proyecto ya que no se recupera la inversión, o el cliente esta incómodo, ya que el



establecimiento no lo necesita. Por eso el servicio que se da en cada bar depende del tipo del establecimiento, y de las expectativas del cliente. La clave de establecer estándares de servicio es conocer a nuestros clientes y lo que ellos esperan, pero hay que tomar en cuenta que las expectativas y percepciones del cliente cambian constantemente. El éxito del servicio es darle al cliente un poco más de lo que ellos esperan.

El empleado tiene que saber todas las marcas de los productos con las que cuenta el bar y debe de estar familiarizado con el menú. También debe saber los ingredientes y el método de preparación de todas las bebidas.

Algunas técnicas para tomar la orden de bebidas son:

- Estar listo para sugerirle al cliente cuando esta indeciso.
- Tomar la orden de izquierda a derecha.

- Repetir la orden cuando el cliente termine de ordenar.
- No sustituir sin preguntar.
- Si un cliente requiere del servicio y el mesero que esta asignado a esa mesa no esta disponible y un mesero esta desocupado este debe ir a sustituirlo. Nunca debe decir que esa mesa no le corresponde.

Antes de llevar la bebida al cliente se debe de verificar que la apariencia sea buena, la cristalería debe de estar limpia y usar el adorno adecuado para la bebida, ya que si cambia el cliente puede pensar que cambiaron también los ingredientes.

Es recomendable que después de servir las bebidas que se ordenaron regresar a la mesa del cliente para ver si todo esta bien, verificar que la bebida es la correcta o si necesitan algo como servilletas, más hielo, etc. Nunca hay



que dejar vasos vacíos en la mesa, hay que retirarlos inmediatamente, y si el cliente esta por acabarse su bebida se le pregunta si quiere otra, pero se le dice el nombre de la bebida que sé esta tomando. Cambiar la servilleta cada vez que se cambie la bebida.

Cuando el cliente pida la cuenta es muy importante que el cliente no espere. Si el pago es con tarjeta de crédito no se le puede hacer correcciones al recibo. Siempre hay que presentar la nota de la cuenta cuando ya se haya liquidado.

#### **4.5.1.1 CONSEJOS PARA SERVIR LA CERVEZA**

Es muy importante saber servir la cerveza ya que si no se tienen los conocimientos se puede afectar el sabor y la calidad del producto, algunos factores que afectan son: la higiene, la selección del vaso, temperatura y la forma en la que fue almacenada.

La temperatura de la cerveza depende del origen ya que la cerveza inglesa se sirve a temperatura ambiente, la alemana a 16 °C y la mexicana a 5 °C, no menos de 3 °C ya que pierde aroma y sabor. Para abrir una lata o una botella de cerveza es necesario tomarla con firmeza para no moverla mucho.

La forma en que se vacía la cerveza en el vaso afecta su sabor y aroma. El cliente generalmente aprecia que la corona de espuma de la cerveza sea aproximadamente de 1 pulgada, es muy importante tener cuidado con la calidad de la espuma ya que si no tiene se cree que ya estaba servida. El mesero debe de preguntar antes al cliente si desea que le sirvan la cerveza o prefiere hacerlo él. Se debe de servir por la derecha y poner la botella o la lata de la cerveza junto al vaso.

Hay una gran cantidad de vasos para cervezas como el vaso pilsner, la copa



tulipán, jarra, etc., la selección es muy importante ya que de esto depende la calidad del servicio, otra consideración importante es la de tener los vasos bien limpios, ya que la cerveza es un producto muy delicado ya que si entra en contacto con grasa o residuos de detergente la calidad del producto baja. No se debe de poner la cerveza en un vaso con hielos ya que estos se derriten y cambia el sabor ni tampoco servirla en vasos calientes que acaben de salir de la lavadora de trastes.

#### **4.5.1.2 CONSEJOS PARA SERVIR EL VINO**

Los vinos siempre se deben de servir a la temperatura adecuada. Los vinos rosados y blancos se sirven fríos a una temperatura aproximada entre 6 y 13 °C; los vinos espumosos entre 4 y 8 °C y los tintos entre 10 y 18 °C.

Para enfriar una botella de vino rápido se pone en una hielera mitad de hielo y mitad de agua fría esta combinación enfría más rápido que el hielo solo, se enfría aproximadamente en 15 minutos.

Cuando el vino tiene sedimentos se hace la decantación para limpiarlo, es pasar el vino de la botella a otro recipiente dejando los sedimentos en la botella, algunas personas utilizan una vela debajo de la botella para iluminar cuando los sedimentos estén llegando al cuello de la botella y en ese momento dejar de servir el vino.

La selección adecuada de las copas para el vino ayuda al cliente a apreciar el sabor del producto que se le sirve, ya que el vino no es juzgado solamente por su sabor, también por su color y claridad que solo se puede apreciar en copas claras.



La forma de servir el vino es un ritual para la cual es necesaria su práctica. No todos los procedimientos de servicio son apropiados para todos los establecimientos. Los detalles varían dependiendo al segmento de mercado este dirigido el bar.

#### 4.5.1.3 ¿QUÉ HACER CUANDO EL VINO LLEGA A LA MESA?



1.- El mesero o el sommelier enseñará la botella al cliente, aún sin abrir. Para comprobar si se trata del vino que se ordeno.



2.- Una vez aceptada la botella el mesero o el sommelier la descorchará. Este enseña el corcho al cliente para que compruebe si esta en buenas condiciones.



3.- Después de descorchar el vino el mesero o el sommelier pondrá una pequeña cantidad de vino a la persona que pidió el vino.



#### 4.5.1.4 ¿CÓMO DESCORCHAR EL VINO?



1.- Se corta la cápsula por debajo del gollete, para poder retirar la parte superior.



2.- Con un cuchillo se quita la parte superior de la cápsula. Esto evitará el contacto del vino con el metal.



3.- Se limpia con una servilleta de tela la boca de la botella y la parte superior del corcho para remover el polvo que se adquirió en el almacenamiento.



4.- Se introduce el sacacorchos por el centro del corcho y se introduce hasta el fondo, manteniéndolo recto.



5.- Se extrae lentamente el corcho del cuello de la botella. Si el corcho que se removió está roto o tiene señales que el vino no está bueno, se pide una disculpa y el mesero regresa con otra botella de vino.



Una vez que el cliente acepta que el vino está bien se le sirve al resto de la mesa, empezando por las mujeres primero, después a los hombres, empezando por la derecha del anfitrión, sirviendo por el lado derecho de los clientes. Se debe tener cuidado en que el cuello de la botella no toque la copa. A la persona que ordenó el vino se le sirve a lo último. La copa nunca se sirve por completo.

Después de que se les sirvió a todos los clientes, la botella de vino se pone en una hielera si es vino blanco o rosado y se pone en la mesa de lado derecho del anfitrión si es vino tinto.



#### 4.5.1.5 ¿CÓMO DESCORCHAR UN VINO ESPUMOSO?



1.- Se sujeta la botella en un ángulo de 45° se mantiene en esta posición para que el dióxido de carbono se distribuya por toda la botella, para que toda la presión no se concentre en la parte superior de la botella, se toma el corcho con una mano y se afloja la estructura metálica con la otra mano. Se retira con cuidado a la vez que se sujeta el corcho con el pulgar de modo que se pueda controlar el tapón si se empieza a desprender.



2.- Se cubre el corcho con la mano, se sujeta firmemente para que este no salga disparado. Se gira despacio la botella no el corcho, sin retirar la mano del corcho.



3.- Se debe de dar vuelta poco a poco al tapón hasta que se haya aflojado manteniéndolo bien sujeto con la palma de la mano, y después se jala para retirarlo completamente.

## *4.6 Cristalería*



## 4.6 Cristalería

En la actualidad existe un gran número de copas y vasos para servir las bebidas. No es necesario que un bar disponga de todas, pero si se deben de tener las más importantes, ya que los cócteles tienen establecidos los vasos en los que se van a servir.

### 4.6.1 Vasos y copas más importantes:

#### *Vaso old fashion*



Es el vaso ideal para todo cóctel en las rocas. También se utiliza para tomar Whisky.

#### *Vaso highball o tumbler*



Es uno de los vasos más utilizados en el bar. Es utilizado para bebidas que se sirven con hielo y agua, soda u otra bebida. Es el vaso típico de los tragos largos.

#### *Vaso cervecero*



El asa impide que el calor de la mano enfríe la cerveza.



*Copa cóctel*



Se trata de una pequeña copa ligeramente acampanada.

*Copa martini*



Es una copa de forma triangular en ella se sirven los martinis o cualquier otro cóctel.

*Copa cognac o brandy*



Diseñada para servir en ella el brandy o el cognac. Es redonda para poder calentar el licor con la palma de las manos y más estrecha en la boca para mantener el aroma de su bebida.

*Copa para vino tinto*



Sus amplias formas permiten que se aprecien los vinos tintos



*Copa para vino blanco*



El tallo de este vaso es alargado para impedir que la mano caliente el vino.

*Copa champagne*



Su diseño alargado y estrecho permite mantener las burbujas durante más tiempo.

*Copa oporto o jerez*



Sirve para servir el jerez o los digestivos