



## **PUESTO DE TRABAJO ITINERANTE PARA BARTENDERS QUE PRESTAN SERVICIOS DE CATERING\***

***Workstation for bartenders that provide catering services***

*Sebastián Hasbón Orozco\*\**

*Asesor: DI Yaffa Nabir I. Gómez Barrera*

\* Artículo derivado del informe final del trabajo de grado, presentado como requisito para optar por el título de Diseñador Industrial de la Universidad Católica de Pereira.

\*\* Diseñador Industrial Universidad Católica de Pereira. Contacto: carlos.quintero@ucp.edu.co

## **SÍNTESIS:**

En respuesta a los requerimientos identificados en los servicios de catering, se plantea un puesto de trabajo modular completamente autónomo, para resolver las dificultades relacionadas con la higiene y el orden, que afectan al bartender. El diseño se plantea, además, como un sistema que brinda experiencias al público consumidor con efectos que influyen sobre sus sentidos, incorporando elementos tecnológicos, materiales y acabados; lo que sería el diseño de un puesto de trabajo convencional, también es el diseño de experiencias para el consumidor.

## **DESCRIPTORES:**

Catering, bartender, módulos, ergonomía.

## **ABSTRACT**

Responding to the requirements identified for catering services, a completely autonomous modular workstation is proposed, to resolve the problems related with hygiene and order that affect the bartender. The design is stated, also, as a system that provides experiences to public consumers with effects that influence their senses, incorporating technologic elements, materials and finishes. What would be a conventional workstation is also an experience design for the consumer.

## **DESCRIPTORS:**

Catering, bartender, modules, ergonomics.

## PUESTO DE TRABAJO ITINERANTE PARA BARTENDERS QUE PRESTAN SERVICIOS DE CATERING

Para citar este artículo: Hasbón Orozco, Sebastián (2012). "Puesto de trabajo itinerante para bartenders que prestan servicios de catering". En: *Revista Académica e Institucional, Páginas de la UCP* N.º 91 (Enero-Junio, 2012); p. 101 - 108

Primera versión recibida: 15 diciembre de 2011. Versión final aprobada el 2 mayo de 2012.

El precedente de la propuesta que se expone en este texto es el proyecto empresarial KOKTEL COMPANY, que consiste en una organización con varias divisiones para satisfacer las necesidades de la industria del “servicio y entretenimiento”, con establecimientos que tienen como actividad comercial la preparación de alimentos con atención al cliente, como bares, cafés, hoteles, restaurantes, discotecas u otros de su tipo. Esta empresa busca ofrecer productos y servicios innovadores a través de sus divisiones; una de ellas está encargada de desarrollar productos (en especial, cocteles listos para consumir en presentaciones personales e industriales), asesorías y auditorías externas, mediante capacitaciones de expertos en las áreas relacionadas con la industria, como baristas, *sommeliers*, *bartenders* y administradores; otra división de la empresa es el montaje de tiendas especializadas en coctelería, a manera de franquicia; la división más importante para este proyecto es la prestación de servicios de *catering*, que consiste en atender eventos sociales o corporativos con barra libre.

En este texto se evidencian las condiciones insuficientes bajo las cuales los *bartenders* de la ciudad tienen que preparar y servir cocteles. A partir de la identificación de las necesidades de estos expertos durante sus “jornadas de catering” (desplazar todos los insumos, equipos y personal calificado para atender eventos que involucren el consumo de alimentos y bebidas en locaciones específicas), se llega a una alternativa de producto que incorpora valores agregados para beneficio del *bartender* en su espacio de trabajo y de los consumidores, generando una

experiencia de entretenimiento que aspira a superar las expectativas en el préstamo de este tipo de servicios (Press y Cooper, 2009).

### Área problemática

El área de la coctelería en la región del Eje Cafetero viene en crecimiento; sin embargo, las técnicas y equipos para satisfacer la demanda son ineficientes. También es necesario considerar los exigentes criterios del público objetivo que consume este tipo de productos y servicios.

El trabajo de los *bartenders* requiere conocimientos de una familia de objetos con funciones muy específicas para elaborar cocteles, aparte de todo lo relacionado con mezclas entre licores y otro tipo de insumos, e incluso criterios estéticos para la decoración de estas bebidas (Reynoso, 1994; Ediciones Gamma, 1995).

Además de requerir la interacción con esta familia de objetos (gusanillo, cocteleras, escurridores, cuchara de bar, cuchara para hielo, colador fino, *jigger*, cuchillos, dosificadores y tabla para picar), el *bartender* se involucra con los insumos y otros elementos, como las servilletas, pitillos u otros desechables (Norman, 1998).

Los expertos se encargan de obtener los licores con diferentes proveedores, disponen sus equipos y accesorios (si es que cuentan con ellos), utilizan las cantidades y componentes adecuados según la bebida que se pretende ofrecer y cuentan con gran agilidad en esta disciplina, pero la mayoría de las veces realizan todas estas labores en un espacio de trabajo que

no cumple con los requerimientos para realizarlas con rapidez, irritando a los consumidores por el mal resultado o por el largo tiempo de espera; por otra parte, el *bartender* queda excesivamente agotado y en ocasiones con dolores musculares, por verse obligado a adoptar malas posturas al desempeñar su labor (Panero y Zelnik, 1984).

Las principales limitaciones de los espacios de trabajo actuales para *bartenders* se enlistan a continuación:

- Carencia de utensilios
- Capacidad de almacenamiento limitada
- Tiempos de respuesta
- Riesgos para el bartender
- Dificultades de movilización y
- Peso

Daniel Mejía, *bartender* con 7 años de experiencia trabajando en bares con diferentes puestos de trabajo, afirma que en ninguno ellos se ha planteado un lugar adecuado para contener el hielo, pese a ser este el insumo de mayor uso en la preparación de cocteles, pues siempre se almacena en barriles de poliestireno expandido (“icopor”), que se ubican en el piso, y para extraerlo se deben adoptar posturas que lastiman la espalda. El *bartender* sugiere que el lugar adecuado sería a la altura de la cadera, que solo requiera el movimiento de los brazos y no de la parte lumbar.

El *bartender* Juan David Bedoya, con 5 años de experiencia, comenta que al trabajar en algunos prestigiosos bares de Bogotá se ha encontrado con una ubicación de botellas bastante irregular y que en muchas ocasiones se le enredaba el delantal en estas, ocasionando accidentes.

Sandra Gómez, actual coordinadora de prácticas para el programa de Técnica Profesional en

Gastronomía, de la Fundación Universitaria del Área Andina, comenta que al observar eventos en los que se prestan servicios de *catering* con barra libre, no se tienen las condiciones de higiene adecuadas, entre ellas, la carencia de acero inoxidable o plásticos de fácil limpieza (no texturizados o rugosos). La posibilidad de contaminación en los alimentos al estar expuestos o cerca de otros residuos es alta; Gómez afirma que los puestos de trabajo deben estar siempre a una distancia elevada del piso por lo menos de 10cm, también afirma que pocas veces ha notado que el puesto de trabajo de un *bartender* sea higienizado antes y después de su labor, pero que tampoco ha visto un puesto de trabajo apto para ellos.

Se puede inferir que si un *bartender*, al momento de brindar sus servicios (que se supone deben generar experiencias), no cuenta con un puesto de trabajo idóneo para un buen desempeño, y que a su vez sea una plataforma de exhibición que haga de su actividad un espectáculo, no puede ofrecer un servicio eficiente, que garantice seguridad tanto para él como para su público consumidor y sin unas condiciones óptimas de higiene.

## Materiales y métodos

El proyecto ha requerido un método de investigación, que consta de las siguientes etapas: identificación de contexto problemático; recolección de datos; clasificación de los mismos; análisis y sistematización de la información; bocetación; evolución del diseño; procesos productivos y comprobación.

La investigación se dividió en tres áreas temáticas: producto, usuario y contexto, las cuales se articularon en la medida en que se aproximaba la etapa de diseño. Al analizar y sistematizar la información, surgieron pautas para definir la propuesta, expresada en la tabla 1:

**Tabla 1: Requerimientos de diseño**

CRITERIOS	REQUERIMIENTOS	DETERMINANTES	PARÁMETROS
<b>Mecánicos</b>	Brindar la posibilidad de ser transportado con facilidad	Uso de rodachines con suficiente capacidad para mover el sistema, materiales resistentes a las fuerzas mecánicas, pero de bajo peso y que se puedan aislar de la humedad	Un sistema modular que se pueda separar en partes más pequeñas y que sean autónomas, de acuerdo con su función, con rodamientos que se puedan asegurar y elaborado con madera entamborada de bajo calibre, para hacerlo más liviano
<b>Funcionales</b>	Capacidad para la preparación de 600 cocteles en una jornada	Tener en cuenta al peso y volumen de los envases y demás elementos necesarios, con una correcta distribución en el puesto de trabajo	Diseñar contenedores a la medida para cada tipo objeto o insumo, que le permitan al bartender mantener orden y limpieza, brindar una zona de lavado, una para las basuras, hielo, botellas, y capacidad de almacenamiento para otros elementos
	Proveer instalaciones hidráulicas para satisfacer las necesidades mínimas de limpieza	Sistemas independientes que no requieren puntos fijos de provisión de agua	Incorporar en las partes del diseño, tanques de almacenamiento para el agua y el uso de dispositivos manuales, mangueras y tanques de reserva
<b>De uso</b>	Cumplir con las condiciones de higiene requeridas para la manipulación de alimentos	Selección de materiales	Hacer uso del acero inoxidable en las principales superficies que tienen contacto con los ingredientes de las bebidas, mantener aislados los desechos u otras superficies contaminadas
	Otorgar experiencias a través de elementos que generen efectos en el ambiente	Incorporar otros sistemas especializados para entretenimiento	Espacio de trabajo para un DJ y todos los dispositivos tecnológicos que se involucran con su actividad (láser, sonido, animaciones y humo, entre otros)
<b>Ergonómicos y antropométricos</b>	Tener en cuenta las condiciones de ergonomía (Estrada, 2000) necesarias por el beneficio de los usuarios	Análisis de movimientos	Reducción de movimientos mediante la óptima disposición de los elementos, respetar y considerar las dimensiones de acuerdo con el percentil
<b>De Mantenimiento</b>	Facilitar reparaciones mantenimiento y cambio de piezas (en caso de ser requerido)	Mecanismos, herrajes u otras piezas con la más alta calidad	Obtener partes en el mercado y desarrollar piezas (preferiblemente, con la industria local) como elementos de acero inoxidable
	Elementos de protección para el producto durante su transporte o desuso, como embalajes, estibas, forros u otros	Según las partes a desarrollar, elementos de protección	Forros de tela con acolchamiento a modo de maleta y con agarraderas.
<b>De acabados</b>	Brindar acabados de superficies lisas y uniones exactas para que el producto cumpla con los exigentes criterios del público que contrata los servicios	Materiales resistentes a la humedad, del fácil limpieza	Madera con procesos de aislamiento a la humedad en su pintura, acero inoxidable, láminas de poliestireno

Continua...

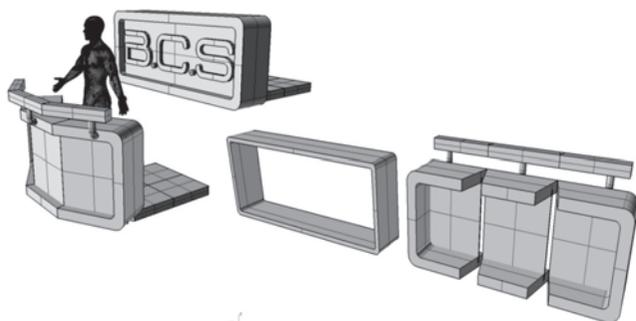
... Viene

<b>Estéticos formales</b>	Colores neutrales que identifiquen la empresa que respalda el producto	Tener en cuenta las emociones del público	Un solo tono para las partes más voluminosas (negro) algunos apliques de verde fluorescente y generar efectos de color con luces incorporadas al sistema
	Mantener una línea de diseño moderna y fácil de leer	Formas básicas y a la vez funcionales	Eliminar aristas, mantener formas geométricas, a modo de planos seriados
<b>Tecnológicos</b>	Incorporar elementos tecnológicos que teatralicen la labor del <i>bartender</i>	Instalación de tendidos eléctricos y compartimentos aislados para máquinas tecnológicas	Cámaras generadoras de humo, proyector ( <i>video-beam</i> ), laser, <i>mixer</i> , planta de sonido, iluminación por leds, etc.

### Propuesta

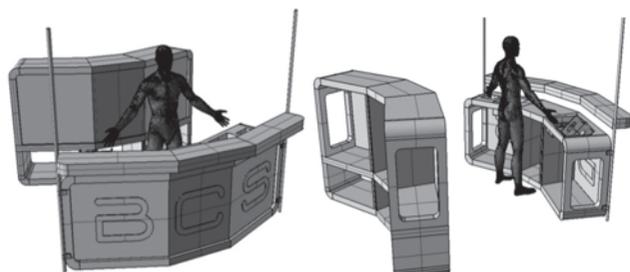
Desarrollo del Diseño Final SENSITIVE BAR

**Figura 1 - Propuesta 4 primer sketch (seleccionada para ser evolucionada)**



En el proceso de modulación se tienen en cuenta los barridos que hacen los brazos extendidos del usuario (*bartender*) y se respetan las alturas estándar de los mesones en los que se procesan alimentos (90 cm).

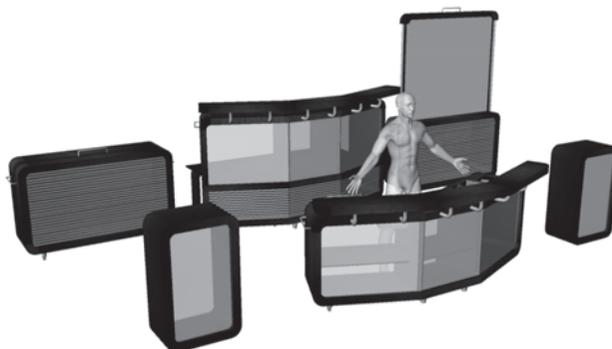
**Figura 2 - Incorporación de elementos estructurales accesorios y cabina DJ**



En esta etapa del diseño se generaron espacios para la ubicación de los dispositivos tecnológicos que cambian los ambientes con sonido, imagen, humo y temperatura; esto justificó ampliar las formas y diseñar nuevos módulos que crean un ambiente al estilo de los escenarios para conciertos ofrecidos por artistas.

A continuación, se seleccionaron algunos materiales por sus acabados y características físico-químicas: vidrio, acero inoxidable, madera y lona. Sin embargo esta propuesta no fue la definitiva, ya que se pretendía simplificar para reducir su costo de producción y facilitar el transporte del sistema.

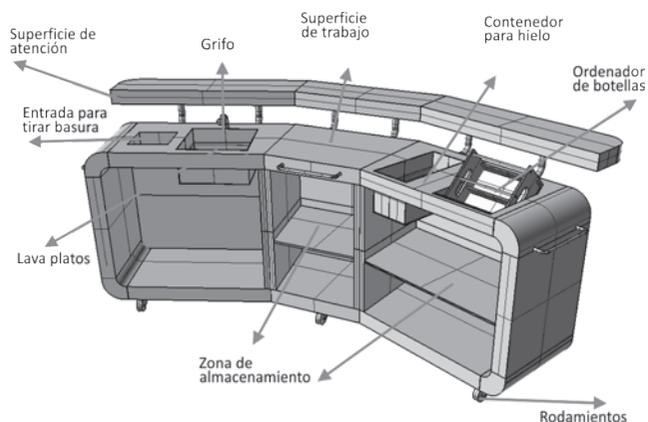
**Figura 4 - Render definitivo del proyecto**



Para la fabricación de este producto se requieren tres procesos industriales de fácil acceso en la región: la transformación de madera, acero

inoxidable (metal-mecánica) y vidrio; cabe agregar que para el proceso de prototipado se tomó la decisión de fabricar solamente los módulos del puesto de trabajo para el *bartender* por costos y tiempo.

**Figura 5 - Partes de la barra principal seleccionada para fabricar**



La prioridad del proyecto es satisfacer las necesidades de los bartenders para prestar un buen servicio con las mejores condiciones de trabajo.

Los procesos para fabricar las otras partes son exactamente iguales a los que se señalaron en la fabricación de esta parte del proyecto, solo varían algunas medidas de acuerdo con las funciones que presta cada parte.

**Figura 6 - Prototipo funcional**



## Conclusiones

- El diseño de la experiencia debe ser uno de los propósitos más valorados al desarrollar un producto, que no solo presta una función específica sino que además se involucra emocionalmente con el público, haciendo amigable cualquier proceso, por trivial que parezca, en la vida del usuario a través de los objetos.
- En relación con los productos que se encuentran en el mercado, SENSITIVE BAR innova desde diferentes puntos de vista, entre ellos, la incorporación de funciones, el lenguaje de entretenimiento y la autonomía de sus partes.
- Este proyecto abre un espacio a los interesados por las investigaciones etnográficas alrededor de la industria del servicio y entretenimiento, para el desarrollo de nuevos productos y tendencias dirigidos a un mercado muy específico.

## Referencias

- Ediciones Gamma (1995). *Manual del Mesero. Etiquetay protocolo* (1995). Bogotá: Autor.
- Estrada, J. (2000). *Ergonomía*. Medellín: Editorial Universidad de Antioquia.
- Norman, D. (1998). *La sicología de los objetos cotidianos*. México: Gustavo Gili.
- Panero, J. y Zelnik, M. (1984). *Las dimensiones humanas en los espacios interiores (estándares antropométricos)*. México: Gustavo Gili.
- Press, M. y Cooper, R. (2009). *El diseño como experiencia*. Barcelona: Editorial Gustavo Gili.
- Reynoso, J. (1994). *Tratado de Alimentos y bebidas 1*. Madrid: Limusa.