

Manual de protocolo en servicio de barismo y bioseguridad.

Jusen Bernal Echeverria¹ & Martin Camilo Bernal Muñoz²

¹Instructor líder de barismo del Centro Agroempresarial y Desarrollo Pecuario del Huila; ²Investigador experto SENNOVA del Centro Agroempresarial y Desarrollo Pecuario del Huila. E-mail: bernal94@misena.edu.co.

Resumen

En los últimos 10 años, el Huila ha venido posicionándose como primer productor de cafés especiales, superando a departamentos como Antioquia, que históricamente se encontraba como el primer productor del grano. El Huila está conformada en un 80% por pequeños productores (2 ha promedio), lo que facilita el manejo detallado de los procesos que mejoran la calidad, desde la recolección hasta la taza. En el municipio de Garzón, el área cultivada de acuerdo con el SICA es de 9.648,5 hectáreas de café, quedando en la posición número cuatro de los 36 municipios cafeteros del Huila. Tras la declaración de pandemia el 11 de marzo de 2020 por parte de la OMS, se decretaron medidas de mitigación por parte de diversos países del mundo, entre ellos Colombia. Para hacer frente y detener la velocidad de contagio del virus (covid-19), se decretaron restricciones de movilidad entre ciudades, cuarentenas obligatorias y cierre de establecimientos en los cuales se presenta un aforo elevado de personas. Tales medidas, implicaron el cese de actividades de los establecimientos de servicios (entre ellos los de café), y golpearon la economía de todo el sector, pues los caficultores no pararon su producción, pero al final de la cadena de valor, el cliente dejó de consumir café. Todo esto puso en evidencia, que se necesita más unión del sector para crear estrategias que impulsen la economía de esté, y generen más difusión y confianza al visitar una cafetería y consumir sus bebidas.

Palabras claves: Café, caficultores, economía

Abstract

In the last 10 years, Huila has been positioning itself as the first producer of specialty coffees, surpassing departments such as Antioquia, which historically was the first producer of the grain. El Huila is made up of 80% small producers (2 ha on average), which facilitates the detailed management of the processes that improve quality from harvest to cup. In the municipality of Garzón, the cultivated area according to the SICA is 9,648.5 hectares of coffee, ranking number four of the 36 coffee-producing municipalities of Huila. After the declaration of a pandemic on March 11, 2020 by the OMS, mitigation measures were decreed by various countries around the world, including Colombia. To face and stop the speed of contagion of the virus (covid-19), mobility restrictions between cities, mandatory quarantines and closure of establishments in which there is a high capacity of people were decreed. Such measures implied the cessation of activities of service establishments (including coffee establishments), and hit the economy of the entire sector, since coffee growers did not stop their production, but at the end of the value chain, the customer left to consume coffee. All this made it clear that more union is needed in the sector to create strategies that boost its economy, and generate more diffusion and trust when visiting a cafeteria and consuming its drinks.

Keywords: Coffee, coffee grower, economy

Introducción

En la actualidad el consumidor de café es más exigente. Se ha convertido en un estilo de vida para los Garzoneños, puesto que buscan productos y servicios experienciales, ya que cada vez son más expertos prefiriendo un café saludable, de buena calidad además de momentos y vivencias. Para mejorar el servicio se crea este documento llamado manual del barista con toda la información concerniente. Esto es una oportunidad para educar e invitar a conocer los atributos de nuestro producto, por ende, se hace necesario tener tiendas de café y baristas preparados para este tipo de consumidores de cafés especiales. Aquí podrán consultar procesos de preparación y servicio de bebidas a base de café para ofrecer a los clientes cada vez más conocedores del tema, una experiencia satisfactoria y así fortalecer la identidad cultural cafetera. El municipio de Garzón, conocido como la capital diocesana del Huila – por ser la primera diócesis católica de la región – es también un destino turístico por sus paisajes entre cafetales, verdes montañas, llenas de historia y cultura. Su ubicación geográfica privilegiada, el medio ambiente, las condiciones climáticas, el amor de los caficultores por sus cultivos, la técnica en el sembrado, cosecha, beneficio y tostado, forman las condiciones adecuadas para producir uno de los mejores cafés especiales del mundo. Debido a la crisis que se dio por la llegada del covid-19, los caficultores y empresarios del mundo de café buscaron estrategias para reactivar la economía en este sector, sin embargo, algunas tiendas cerraron y otras adaptaron estrategias sus servicios y utilizaron protocolos de bioseguridad. En esta guía hallarán todo lo relacionado con la importancia de un buen café, conociendo su origen, variedades, cultivos, procesos, calidad del agua y leche, las cuales son también muy importantes para la buena preparación de esta exquisita bebida, que es el café. No es necesario tener conocimientos previos para que entiendan esta guía, la constancia, la práctica y el compromiso serán la base para desempeñar de manera efectiva esta labor.

Impacto Económico.

Tales medidas, implicaron el cese de actividades de los establecimientos de servicios (como los de preparación de alimentos y bebidas), y desestabilizaron la economía de todo el sector, donde los caficultores no pararon su producción, pero al final de la cadena de valor, el cliente dejó de consumir café y de asistir a establecimientos.

Impacto Tecnológico.

Las tiendas especializadas en café han evolucionado de manera positiva en la inversión de equipos con avances tecnológicos, permitiendo ir a la par con las exigencias del consumidor y el mercado actual.

Impacto Ambiental.

Es un compromiso social y moral con el medio ambiente, por tal razón, las compañías implementaran estrategias en el manejo de residuos sólidos basados en la normatividad vigente para este fin. El medio ambiente incremento el desarrollo de su fauna, gracias a que la población humana fue aislada. Teniendo en cuenta un nuevo contaminante (tapabocas).

Impacto Social.

Debido a las medidas que se tomaron para evitar el contagio del covid-19 aumento la tasa de maltratos intrafamiliares, psicológicos, físicos, feminicidios, suicidios, estrés, depresión, ansiedad, entre muchos más. todo esto llevo a un cambio en nuestros hábitos, aumento la pobreza extrema, hubo daños físicos y emocionales; esto hizo ver la urgencia de crear planes de contingencia y protocolos de bioseguridad.

¿Qué es un Barista?

Comencemos por el principio: ¿qué es un barista? La respuesta nos lleva a Italia, como mucho de lo relacionado al mundo del café. La palabra “barista” es de origen italiano y género neutro, utilizada para hacer referencia a un barman experto. Los baristas, plural italiano de barista, tradicionalmente eran los expertos en la preparación del café y de cócteles. Sin embargo, desde que las cafeterías florecieron en todo el mundo a un ritmo acelerado, la palabra barista comenzó a emplearse para referirse al experto en la preparación de café. En concreto, el barista es la persona con conocimientos profesionales en toda la cadena productiva del grano, encargada de preparar buenas bebidas a base de café, dando un valor agregado con sus preparaciones y servicio al cliente. "Embajador de la buena cultura en la preparación y buen consumo de café".

Roles del Barista.

Para generar una buena experiencia al momento de preparar y disfrutar una buena taza, es importante resaltar que los baristas deben ser; Gerentes, contadores, administradores, asesores de ventas (meseros), preparadores, consumidor e incluso psicólogo. En la actualidad de nuestro municipio de Garzón, existen diferentes facetas del barista como son; Los baristas competitivos, de tienda, entrenadores y capacitadores. Hay tantas habilidades que un barista necesita, desde las técnicas, servicio al cliente, etiqueta y protocolo. Igualmente, es esencial que los baristas conozcan no solo cómo preparar café, sino también sobre la cadena agroindustrial, es por eso que los baristas deben asistir a capacitaciones para aprender más sobre el producto que están sirviendo, crear vínculos con el productor y el consumidor final.

¿Qué es Servicio?

Saber qué es el servicio al cliente tiene una relación directa con la experiencia del cliente y con la relación que establecerá con tu marca. Es aquel que está orientado a suplir los intereses o satisfacer las necesidades del cliente. Como tal, supone un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades del consumidor o usuario de los servicios.

Percepción Del Cliente Durante La Pandemia

La pandemia ha tenido repercusión directa en los hábitos de los consumidores. En todo el mundo, el aislamiento se ha dado en mayor o menor medida durante un tiempo prolongado y eso ha modificado la relación cliente-consumidor. Todavía no se consiguen algunas respuestas para este nuevo mundo, pero sí sabemos que los consumidores están más exigentes que nunca. Brindar un buen servicio al cliente es anticiparse a las necesidades de los clientes, persiguiendo su satisfacción en varios sentidos, trazando estrategias de fidelización, de escucha activa, tendiendo a cumplir con las expectativas de los clientes. Por tanto, el cliente con base a esta pandemia espera que los servicios en torno al café tengan lo siguiente:

- Elementos de cuidado y protección
- Aplique protocolos de bioseguridad
- Uso obligatorio de tapabocas, y alcohol.
- La no aglomeración en el sitio.

Evolución Antes Y Después De La Atención Al Cliente Con Respecto Al Covid-19

La atención al cliente antes de la pandemia era un proceso rutinario y básico a nivel general en los distintos puntos de café, sin embargo, con la aparición de este virus estos procesos cambiaron. Con respecto a este virus la atención al cliente se vio expuesta a enfrentar los siguientes retos:

1. Rapidez: La alta demanda de atención virtual lleva a las empresas a exigirse cada vez más sobre el servicio que prestan, siendo la rapidez un factor clave para crear experiencias positivas.
2. Personalización: Cada vez son más las tecnologías implementadas a los sistemas de atención al cliente, es necesario seguir explorando el camino de la personalización y la venta en línea.
3. Sobrepasar expectativas: Debido a la aceleración digital que tuvo lugar este año, los usuarios aumentaron sus niveles de expectativas en cuanto a la atención que quieren recibir.
4. Combinación entre equipo humano y tecnología: Para el 2021, muchas empresas estarán montadas en el mundo de las nuevas tecnologías. No obstante, el verdadero reto estará en saber combinarlas con el equipo humano, de tal forma que este pueda respaldar la gestión con tácticas clave para satisfacer las necesidades del cliente.

Tipos De Servicios

Servicio De Cafetería

El Servicio de cafetería surge como un modelo estándar de establecimiento donde las personas pueden asistir para solicitar un servicio de bebida, en la mayoría de los casos, también para compartir una charla, una buena compañía o incluso la soledad y un buen libro. Tener una tienda de cafés especiales no es contratar a una persona para atender, debemos apostarle a la capacitación y evaluación constante del portafolio de sus productos y servicios, administración del lugar ya que el éxito está en la atención a los pequeños detalles.

Servicio Americano.

Este servicio americano es muy sencillo y rápido porque las bebidas y alimentos llegan directamente del área de producción al consumidor. Requiere menos meseros disminuyendo el costo del mismo, muy utilizado en eventos sociales de etiqueta y protocolo.

Materias Primas

¿Qué Es?

Se define como una función de la magnitud del arbitraje entre los Arábica Lavados (Suaves) y los cafés Robustas; de la escasez relativa del café colombiano con respecto a los otros Árbiticas Lavados; del tamaño relativo del segmento del 100% café colombiano en América del Norte

Especie Arábica

El arábica es el tipo de café que más se utiliza entre los amantes del café. Pero el Robusta también tiene cabida en este universo. Por ejemplo, en muchos cafés para expreso se suele utilizar una mezcla de arábica y robusta. En la preparación de café instantáneo, por ejemplo, también se utiliza la robusta.

El café que se prepara con la especie coffee arábica es:

- Más suave
- Menos amargo
- Más aromático
- Más delicado
- Menos astringente
- Contenido de Cafeína: 0.8% a 1.5%

La denominación café 100% Arábica se usa para referirnos al café que se manufactura por parte del tostadero sin ningún grano de café más que no sea Arábica.

Especie Robusta

El café robusto es un arbusto más grande que el cafeto de arábica y su crecimiento es fácil y muy resistente, de ahí le viene el nombre de robusta. Sus hojas son anchas, grandes y de color verde pálido. Las flores son blancas y fragantes. Forman racimos mayores que los de arábica. La especie robusta tiene mucha más cafeína que la arábica (puede llegar a tener el doble). Sin embargo, el grano de café arábica contiene más aceites y azúcares naturales. Esto afecta completamente al sabor del café siendo mucho más afrutado y dulce el arábica que el robusta, de sabor amargo intenso.

El café que se prepara con la especie coffee robusta es:

- Más resistente
- Más amargo
- Tiene más cuerpo
- Contenido de Cafeína: 1.7% a 3.5%

Tipos De Tueste De Café

En el proceso de beneficio está el proceso seco y el proceso húmedo, el proceso seco empieza por colocar la cereza recién recolectada en camas expuestas al sol directo, una vez seca la cáscara de la cereza se tornará de un color rojizo a un café oscuro. Este proceso también es conocido como proceso natural. El proceso húmedo o también llamado proceso de lavado, en el que se lavan las cerezas y mientras se lavan se va pelando de forma que la semilla queda sin la cáscara, es ahí cuando se lo pone a secar. La mayoría de los mejores cafés del mundo utilizan esta forma de procesado. En el tueste, los profesionales del café tienen nombres especiales para sus tostados y hay poca estandarización de la industria, esto puede generar confusión

Tueste Ligero O Claro.

Los tostados ligeros presentan un color marrón claro y no hay aceite en la superficie de los granos, el aroma que desprende es más afrutado, en cuanto al sabor se conserva en gran medida del grano de café original, de ahí que tenga un toque de acidez asimismo, conserva un mayor grado de cafeína que los que son más oscuros



Figura 1.

**Figura 2****Tueste Medio.**

Los cafés de tueste medio presentan un color marrón con más cuerpo, no tienen aceite en la superficie del grano, no obstante, encontramos diferencias en su sabor, es más equilibrado, tiene más aroma y menos grado de acidez. La cantidad de cafeína también es ligeramente inferior.

Tueste Oscuro

Por último, los cafés tostados oscuros son de color marrón chocolate casi negro, presentan un brillo característico debido a su superficie aceitosa, el sabor natural del café es eclipsado por el sabor del proceso de tostado, consiguiendo un gusto amargo con un toque ahumado. Cuanto más oscuro sea el tueste, menos acidez se encontrará en la bebida del café, en cuanto a la cafeína ésta se reduce sustancialmente.

Molinos de Café**¿Qué Es Un Molino De Café?**

El molino de café es una herramienta empleada en la barra de café, los granos son molidos al momento de preparar una taza de café, sin embargo, se puede trabajar con café molido con anterioridad, es decir, que nos puede llegar al punto de venta café molido y empacado correctamente.

Mantenimiento.

Para garantizar un buen funcionamiento de los molinos, así como una buena calidad del café molido, se debe tener en cuenta una limpieza periódica de las partes que están en contacto con el café, lo ideal es: semanalmente las partes en contacto con el café en grano, diariamente el dosificador o zonas por las que pasa el café molido, el molino es un equipo esencial en la cadena de preparación de un espresso perfecto, un molino tiene una larga vida, siempre y cuando tenga un mantenimiento adecuado. Hay equipos en el mercado con más de 15 años, una necesidad básica es el cambio de las muelas, los molinos industriales necesitan ser cambiadas cada 12.000- 15.500 kilos de café. En los molinos Espresso Profesionales las muelas planas deben ser sustituidas cada 400 kilos y las muelas cónicas cada 1.500 kilos de café molido.

**Figura 3**

¿Cómo Funciona un Molino de Café?

Existen diferentes tipos de molinos para café, en este manual se explicara cómo funcionan. Las muelas pueden ser cónicas o planas, los molinos manuales o automáticos algunos con tolva para café molido y otro no, también existen molinos tipo casero que muelen dosis personalizadas.

Tipos de Molinos.

La molienda del café es una de las variables importantes para preparar una buena taza, es por eso que los molinos de café son importantes.

Manuales: Estos molinos trabajan con una fuerza mecánica, prácticamente es girar una palanca y triturar el café.

Eléctricos: Cumple la misma función de moler los granos de café que el anterior, pero todo con la ayuda de un motor que es el que le da mayor potencia. Estos molinos lo pueden encontrar de dos formas con cuchillas o muelas.

Cuchillas: Es muy parecida a la licuadora, trae unas cuchillas en el fondo y en vez de moler tritura, si quiere ahorrar, esto sería una buena opción, pero será muy difícil cuadrar el tipo de molienda, le agregamos que las cuchillas se recalientan y baja la calidad de la bebida, pero si quieres disfrutar moler café esto sería una buena opción.

Métodos de Filtrado de Café

Método Chemex Peter J. Schlumbohm Alemania – 1941

Colocamos el filtro en el Chemex. Lavamos el filtro con agua a 92°C para eliminar cualquier impureza y desecharmos esta agua. Añadimos agua hasta llegar a dos centímetros del borde del filtro y esperamos. Vertemos agua en el centro y trazamos pequeños círculos para empapar todo el café, procurando no inundarlo. Usaremos un removedor para evitar que el café tapone el filtro. Agregamos el café al filtro y comprobamos que quede repartido uniformemente. Vertemos agua en el centro y trazamos pequeños círculos para empapar todo el café, procurando no inundarlo. Tras 20 segundos de espera, vertemos de nueva agua sobre el filtro en círculos más amplios.

Método V60

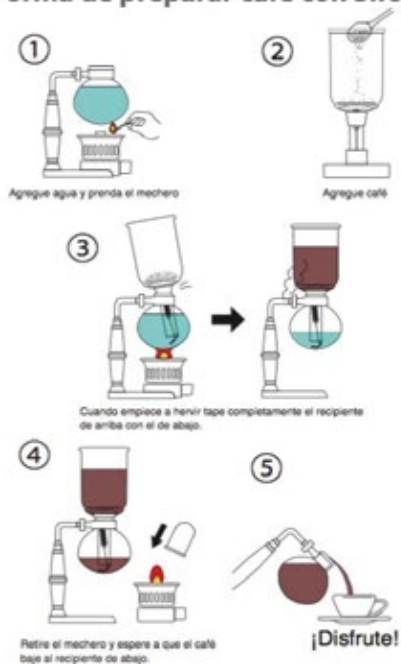


Forma de preparar café con V60



Método del Sifón Loeff – Alemania – 1830

Forma de preparar café con Sifón



Método Aeropress. Alan Adler – Ee.uu. – 1949



**Método Prensa Francesa. Mayer ,
Delforge Y Attilio Francia, 1852****La Máquina De Espresso
Luigi Bezzara – Italia –****Conclusiones**

Cuando de servicio se trata, hay que reunir un conjunto de cualidades y aspectos importantes relacionados con el propósito de calidad en lo que se ofrece. Satisfacer las expectativas de los clientes en general, es sin duda alguna cumplir con un propósito profesional en lo entregado. A lo largo de la elaboración de este manual, se evidencio la importancia que es llevar los conocimientos desarrollados de todo el proceso que se vive en una tienda especializada, en la preparación de bebidas y derivados a base de café, este material es una guía para practicar paso a paso las técnicas necesarias en esta labor. Cabe resaltar, que la cultura del barismo en el municipio de Garzón va más allá de preparar una taza de café, fácilmente encontramos caficultores baristas, consumidores baristas, empresarios baristas y todos en conjunto sedientos de un excelente servicio y calidad de productos con nuevas expectativas sensoriales, exigiendo al preparador la excelencia en sus labores, esto le ha permitido a Garzón referenciarse a nivel departamental como uno de los municipios con mayor proyección en la cultura cafetera.