

LA CERTIFICACIÓN DE RESTAURANTES. PROPUESTA DE UN PROCEDIMIENTO.

Ing. Arnaldo García Lustre¹, MSc. Yadrían Arnaldo García Puliod², Dr.C. Rebeca Milenys Jaquinet Espinosa³

1. Empresa LAMAS – Calle 276 e/ 115 y 117, Pueblo Nuevo, Matanzas, Cuba.

2. Universidad de Matanzas – Sede “Camilo Cienfuegos”, Vía Blanca Km.3 ½, Matanzas, Cuba. yadrian.garcia@umcc.cu

3. Universidad de Matanzas – Sede “Camilo Cienfuegos”, Vía Blanca Km.3 ½, Matanzas, Cuba. rebeca.jaquinet@umcc.cu

Resumen

La certificación de los establecimientos de restauración con arreglo a las normas vigentes en cada país, actúa como herramienta aseguradora de la calidad de los servicios turísticos. Por lo cual la presente investigación tuvo como objetivo proponer una estrategia para la certificación de los restaurantes de la empresa Palmares-Varadero. A partir de métodos tales como entrevistas, observación científica, encuesta, técnica de tarjado, flujograma y herramientas informáticas como el *Microsoft Visio* para la construcción de flujogramas; se propone una guía metodológica con base en la normativa cubana vigente, para el proceso de certificación de los restaurantes de Palmares en el polo turístico de Varadero. Asimismo se identifican los elementos a contener en la estrategia de certificación y en la conformación del expediente de certificación del restaurante objeto de estudio.

Palabras claves: *Certificación; Restauración.*

Introducción

Se entiende por restaurante, “un establecimiento donde se ofrece un menú, se presta un servicio y atención de calidad dentro de una atmósfera agradable”. El término se deriva del latín *restaurare*, que quiere decir recuperar o restaurar (Fernández, 1997).

En la actualidad, son muchos los expertos y conocedores que dominan el tema de la Restauración en profundidad. La conceptualización de los términos relacionados con esta temática ha evolucionado con el devenir de los años, y junto con esto el concepto de restaurante; lo cual se demuestra en la siguiente tabla, a través de definiciones emitidas por autores reconocidos como: Soler (1995), Gispert *et al* (1999), Dittmer (2002), entre otros.

Tabla 1. Definiciones de restaurante

Autor	Definición
Soler (1995)	Considera que “el producto Restaurante se configura de una diversidad de componentes como el mobiliario, el material, la decoración, el medio ambiente, el tipo de servicio, el personal, etc. Debe corresponder a las exigencias del mercado meta, cumpliendo con dos objetivos: el beneficio empresarial y la satisfacción de la clientela”.
Gallego y Peyrolon, (1999)	Por otra parte el Diccionario de Hostelería señala que un restaurante “es un establecimiento que sirve al público, mediante precio, comida y bebida para ser consumidas en el mismo local”.
Gispert <i>et al.</i> (1999)	El término restaurante se define como un establecimiento donde se sirven alimentos y bebidas. Este funciona generalmente en las horas de comida y cena, mientras que los que se especializan en desayunos se les califica como cafeterías.
Ariansen, (1999).	Según el Diccionario Gastronómico de la Escuela de Alta Cocina del Instituto de los Andes, restaurante se define como “un establecimiento público de comida”.
NC 126:2001	Un restaurante se define como “aquel que está concebido para el servicio y consumo de alimentos equivalente a un desayuno, un almuerzo y/o una comida. Por lo general, la mayor parte de los platos que conforman el menú son elaborados en el propio establecimiento, aunque en algunos casos, se les da terminación a los productos que proceden de otros centros de producción. Las características del servicio, el mobiliario, las condiciones físico-ambientales, junto a otros factores, proporcionan los elementos diferenciadores de estos establecimientos. Cuando se habla de restaurante, todos los autores coinciden que es un establecimiento para consumir comida.
Dittmer (2002)	Define a los restaurantes como establecimientos de servicios de alimentos, con un comedor abierto al público donde los alimentos

	pueden ser comprados o consumidos; cualquiera que haya observado la variedad de establecimientos de servicio de alimentos, va a concordar que hay diferencias significativas entre un establecimiento y otro. Estas
Rodríguez, (2010)	Desde el punto de vista genérico, el producto restaurante es un conjunto de características, de atributos tangibles (forma, tamaño, color, etc.) e intangibles (marca, prestigio, servicios, calidad, etc.), que los clientes pueden adquirir en la creencia y con el fin de que satisfará sus necesidades.

Fuente: Elaboración propia.

A partir del análisis de estos conceptos, se puede concluir que un restaurante es: un establecimiento gastronómico en el cual se ofertan alimentos y bebidas, y cuyos precios están fijados en una carta menú, estando estos en correspondencia con el tipo de restaurante; teniendo en cuenta también elementos esenciales como: la edificación, la ambientación, el inmobiliario; en general todas las condiciones físicas del lugar.

Tipos de restaurantes. Clasificación

Según Morfín (2001) los establecimientos que ofrecen alimentos y bebidas son el segmento más grande de esta industria por lo que sí se saben administrar y operar correctamente pueden llegar a aportar grandes utilidades. Aunque la esencia de los restaurantes es ofrecer productos y servicios, es el servicio el más acertado cuando de clasificación se habla, lo cual podemos observar en la siguiente tabla:

Tabla 2 Clasificación de restaurantes según diversos autores

Torruco y Ramírez (1987)	<ul style="list-style-type: none"> -Restaurante gourmet -Restaurante de especialidades -Restaurante familiar -Restaurante conveniente
Lane y Dupre (1996)	<p>Dividieron el servicio en dos categorías:</p> <p>Comerciales: Comida rápida, cafeterías, clubes, buffet, temáticos, étnicos, restaurantes de lujo, popular, de especialidades, servicio de catering, especialidades en café, heladerías, tabernas y bares.</p> <p>Institucionales: son los que operan principalmente en comedores industriales, no están abiertos al público.</p>
Roco y Vladimir (2001)	<p>Clasifican a la industria de restaurantes por segmentos:</p> <p>Lugares para comer y tomar: restaurantes, cafeterías, catadores sociales, heladerías, barra y bar.</p> <p>Restaurante full service, restaurantes para cenar, restaurantes familiares, de comida rápida</p>

Dittmer (2002)	Clasificó a los restaurantes según el servicio que ofrezcan: restaurantes de comida rápida, servicio a la mesa, de especialidades, étnicos, de cadena, menú limitado, temáticos, familiares, cafeterías, buffet, comedores empresariales, abastecimientos de alimentos, servicio de alimentos para negocios e industrias, abastecimiento de alimentos a líneas aéreas, club y autoservicio.
Ávila Hernández (2010)	Grill Restaurante Buffet Restaurantes de especialidades (temáticos)

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a la Norma Cubana 126: 2001 los restaurantes se clasifican en:

- Restaurante Buffet: ofrece al cliente la posibilidad de componer su propia comida, dentro de una variedad de platos que se le presentan, ofreciéndole mayor rapidez en el servicio. Tiene características especiales, se considera informal y por su versatilidad, organización y modalidad pueden ser muy variadas las formas en que se presenta.
- Restaurante Internacional: ofrece variedades de platos internacionales y cuyo ambiente es elegante, sobrio, íntimo y agradable, lo cual permitirá pasar al cliente el tiempo necesario que requiere este tipo de servicio y menú. En algunos casos la carta cuenta con una sección de especialidades del Chef, de la casa o de la región, o lo autóctono. El tipo de servicio que se adopta dependerá de la capacidad y la disponibilidad del personal de servicio, ya que este tipo de restaurante no pone limitaciones al utilizar indistintamente cualquier tipo de servicio. Requiere un personal altamente calificado.
- Restaurante Especializado: se basa fundamentalmente en una especialidad, que puede ser cocina cubana, pescados y mariscos, cocina china, italiana, entre otras. Este tipo de restaurante tiene una segunda variante, ya que en función de la especialidad el servicio podrá ser menos formal, por ejemplo: pizzas. La especialidad del restaurante puede consistir también en una técnica de cocción (Grill, asados, etc.)
- Restaurante Temático: aquel cuya validez del concepto general de diseño lo caracteriza y lo distingue para reforzar el tipo de producto que ofrece referido a un tema específico como puede ser: arte, deporte, un país, una región, una época. El servicio se brindará en función del ambiente y la carta, ya que estos elementos determinarán en cierta forma el modo del servicio. La carta deberá estar en función de la propia imagen, sugestiva, coherente al lugar que se desea mostrar.
- Restaurante de Lujo o Gourmet: se caracteriza por establecer un balance entre la excelencia en la calidad de los servicios, la oferta de alimentos y bebidas y el confort por lo que estos restaurantes son los más caros y lujosos de todos los establecimientos al servicio de la alimentación. Prevalece en ellos la personalización del servicio, una

decoración exuberante, la estilización de sus platos y/o la combinación de sabores y colores poco usuales y exclusivos. Todo lo cual requiere que el personal esté altamente calificado y constantemente actualizado

Según la NC 126:2001 los restaurantes reciben una clasificación basada en varios conceptos, o ateniéndose a diferentes conceptos como: instalaciones, servicios, menú, precios entre otros; siendo el servicio de los camareros en las mesas uno de los más valorados.

La certificación de restaurantes

La categorización de restaurantes es un programa que evalúa estándares de calidad y obedece a una política nacional de competitividad turística que busca posicionar a los restaurantes con argumentos técnicos con el fin de atraer un mayor número de visitantes internacionales e impulsar el turismo interno del país.

Este programa beneficia además a los clientes (comensales o consumidores) ya que garantiza que la calidad asignada por categoría corresponde exactamente a los estándares fijados para cada tenedor (ClubEnsayos, 2013).

En la restauración existen certificados reconocidas a nivel internacional que marcan pauta en la normalización para el turismo, a continuación se muestran algunos de sus exponentes:

Otorgada por la *American Automobile Association* (AAA) a hoteles y restaurantes de EE.UU., Canadá, México y el Caribe, la certificación *AAA Diamond Award* garantiza que el establecimiento ofrezca los más altos estándares de lujo, calidad y servicio de alto nivel.

El *AAA/CAA brand*, el distintivo para hoteles y restaurantes *AAA Approved®* y el *Four Diamond Award®* y *Five Diamond Award®* son unas de las marcas más respetadas en la industria global de viajes. Con sede en Heathrow (Florida), la Asociación Automovilística Estadounidense (*American Automobile Association – AAA*) es una organización sin fines de lucro que cuenta con más de 54 millones de miembros afiliados a quienes proporciona servicios gratuitos de emergencia en carreteras, asesoría jurídica y otros beneficios. Además, la AAA cuenta con una oficina de información turística que provee mapas, guías turísticas, y recomienda, lo que ella considera como los mejores hoteles y restaurantes de EE.UU., Canadá, México y el Caribe.

Para recibir una calificación de Diamante AAA un hotel o un restaurante debe primero alcanzar el estatus de *AAA Approved®* (AAA Aprobado) es decir que primero debe cumplir con los 27 requisitos básicos establecidos por la AAA; basados en las expectativas de los miembros, éstos abarcan la comodidad, limpieza, servicio y seguridad que toman en cuenta seis áreas clave:

- Interacción entre los puestos directivos y operativos.

- Se evalúa el nivel de hospitalidad y profesionalismo.
- Limpieza y condiciones confortables.
- Se revisan áreas exteriores, interiores y públicas.
- Decoración de las habitaciones, ambientación de la propiedad y número de comodidades ofrecidas.
- Los sanitarios son un área muy importante para la clasificación y se toman en cuenta criterios de higiene y salud para evaluarla.

La clasificación de la AAA se basa en categorías que van de Uno a Cinco Diamantes, los cuales son indicadores de la calidad en el servicio, de las instalaciones y comodidades disponibles para huéspedes y comensales en cada establecimiento.

- *1 Diamond Award* – 1 Diamante AAA

Las propiedades de un solo diamante cumplen con los requisitos básicos de la comodidad, limpieza y hospitalidad.

- *2 Diamond Award* – 2 Diamante AAA

También con precios moderados los establecimientos con dos diamantes ofrecen mejores amenidades y diseño.

- *3 Diamond Award* – 3 Diamante AAA

En estos establecimientos de tres diamantes se ha prestado más atención al estilo y decoración, y se han añadido comodidades y servicios.

- *4 Diamond Award* – 4 Diamante AAA

Los establecimientos de cuatro diamantes ofrecen alojamiento de lujo refinado y elegante, con un alto grado de hospitalidad, servicio y atención al detalle.

- *5 Diamond Award* – 5 Diamante AAA

Instalaciones lujosas y servicio ultra personalizado. Se tratan esencialmente de alojamientos de lujo que prestan mucha atención al servicio y la comodidad, y ofrecen servicios y comodidades personalizados.

- *AAA Five Diamond*, (la denominación más alta)

Es difícil conseguir una calificación AAA *Five Diamond*, se requiere un mucho mayor nivel de servicio y las instalaciones deben ser muy lujosas (Guía Turística de México, 2014).

Por otro lado encontramos las estrellas Michelin para restaurantes, las cuales son galardones que la Guía Michelin entrega a los mejores restaurantes. No tiene que ver con las estrellas de categoría de un hotel, ni con los "tenedores". La evaluación la hacen inspectores anónimos, pagan la cuenta, y presentan informes. Los restaurantes no pueden estar en la guía pagando, sino que solo son incluidos por los inspectores o jueces que lo crean conveniente.

Fue creada en 1900 por André y Edouard Michelin, y se regalaba a quien compraba los neumáticos de esa misma marca, en una época donde solo había 2400 conductores en Francia y estos necesitaban información para poder viajar.

En 1926 comienzan a utilizar "estrellas" para designar a los mejores restaurantes. En 1931 aparece la clasificación de 1, 2 y 3 estrellas.

- Tres estrellas indican una cocina excepcional que justifica de por sí el viaje.
- Dos estrellas señalan calidad de primera clase en su tipo de cocina.
- Una estrella designa un restaurante muy bueno en su categoría.

Hay restaurantes que no tienen estrellas, pero están recomendados en la guía por su alta calidad. Tener una o más estrellas de la Guía Michelin supone que un restaurante no sólo es uno de los mejores de su país, sino que también es uno de los mejores en el mundo. Ganar una estrella supone una enorme publicidad para el restaurante, lo que se traduce en un aumento de las ventas inmediato. Si se pierde la estrella, bajan inmediatamente las ventas. Tres es el número máximo de estrellas con las que un restaurante puede ser agraciado.

La decoración del restaurante, la comodidad de la silla o el color de los manteles es algo que los inspectores no examinan sino que éstos se centran exclusivamente en la comida y el chef.

Los restaurantes que aspiran a obtener su primera estrella Michelin reciben la visita de 4 inspectores en diferentes momentos. Los que aspiran a recibir su segunda estrella, recibirán al menos 10 visitas. Y aquellos restaurantes que optan a la tercera estrella, la máxima distinción, además de los inspectores locales, recibirán la visita de inspectores de otros países y de los inspectores de la casa matriz: Francia.

La guía Michelin es el escaparate de la gastronomía mundial. Está presente en Francia por supuesto donde nace, Bélgica (1904), España (1910), Gran Bretaña (1911), EEUU (2005),

Japón (2007). Hoy está presente en 3 continentes, cuenta con 23 guías y reúne más de 45.000 direcciones en el mundo.

Hasta hace bien poco la guía Michelin era la única referencia existente para los aficionados a la gastronomía. Pero su hegemonía no solo se ha visto amenazada en internet dado la proliferación de redes sociales como *Tripadvisor* donde los consumidores son los “críticos”. La lista *San Pellegrino* de los 50 mejores restaurantes del mundo, iniciativa de la revista británica *Restaurant Magazine*, se ha convertido en su gran competidora y un potente foco de atención mediática. Realizada por más de 1.000 profesionales del sector, la opinión generalizada de los expertos es que esta ha introducido cierto aire fresco en las miras gastronómicas. Son más modernos a la hora de calificar, y abarcan más países (Fierro, 2016).

En cuanto a nuestro país, en materia de restauración, se destaca la Norma Cubana 126:2001 (NC 126:2001). “Requisitos para la clasificación por categorías de los restaurantes que prestan servicios al turismo”.

Esta norma establece los requisitos mínimos que deberán cumplir los restaurantes que prestan servicio al turismo para su clasificación por categorías. Esta se aplica a restaurantes de nueva inversión, los que se remodelen y los que estén en explotación.

Los restaurantes a que se refiere esta norma podrán estar ubicados en establecimientos de alojamiento turístico o independiente de éstos En relación a la clasificación por categoría, la NC 126:2001, identifica a los restaurantes como: especial, primera, segunda, tercera y cuarta, establecida por la autoridad gastronómica competente, identificándose cada una de ellas con el correspondiente número de tenedores, 5, 4, 3, 2 y 1.

La Norma Cubana 126:2001: “Requisitos para la clasificación por categorías de los restaurantes que prestan servicios al turismo” posee la estructura que se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 3 Estructura de la Norma Cubana 126:2001

1. Objeto.	
2. Referencias normativas.	
3. Clasificación.	
4. Definiciones.	4.1. Restaurante.
	4.2. Restaurante Buffet.
	4.3. Restaurante Internacional.
	4.4. Restaurante Especializado.
	4.5. Restaurante Temático.
	4.6. Restaurante de Lujo o Gourmet.
5. Requisitos para la Clasificación por Categorías de los Restaurantes que prestan	5.1. Ubicación.
	5.2. Edificación.

servicio al turismo.	5.3. Condiciones de calidad y diseño.
	5.4. Exteriores del restaurante y acceso.
	5.5. Entrada al Restaurante.
	5.6. Servicios Técnicos. Abastecimientos.
	5.7. Seguridad.
	5.8. Condiciones Higiénico-Sanitarias.
	5.9. Facilidades para Personas con Discapacidades.
	5.10. Salón Comedor.
	5.11. Servicios.
	5.12. Cartas.
	5.13. Servicios Sanitarios Públicos.
	5.14. Cocina.
	5.15. Almacenamiento.
	5.16. Mantenimiento General.
5.17. Recursos Humanos.	

Fuente: (NC 126:2001).

Normativas asociadas a la certificación de restaurantes en el Caribe

Cada país cuenta con un sistema para la certificación de la categoría de sus restaurantes, ya sea propio o tomado de otros países de referencia. A continuación, se analizaron las normas vigentes para países del Caribe.

Tabla 4. Normas para la categorización de restaurantes de los países del Caribe

Norma	País	Clasifica	Elementos
NC 126:2001	Cuba	De 1 a 5 tenedores	Ubicación Edificación Condiciones de calidad y diseño Exteriores del restaurante y acceso Entrada al Restaurante Servicios Técnicos. Abastecimientos Seguridad Condiciones Higiénico-Sanitarias Facilidades para Personas con Discapacidades Salón Comedor Servicios Cartas. Servicios Sanitarios Públicos Cocina Almacenamiento

			Mantenimiento General Recursos Humanos
Reglamento No.2116	Dominicana	De 1 a 5 tenedores	Instalaciones Mobiliario Equipo Calidad y cantidad del servicio
Fondonorma 4033:2013	Venezuela	De 1 a 3 tenedores	Requisitos generales y gastronómicos Requisitos de servicio Requisitos del personal Requisitos del establecimiento Requisitos de decoración y ambientación

Fuente: Elaboración propia

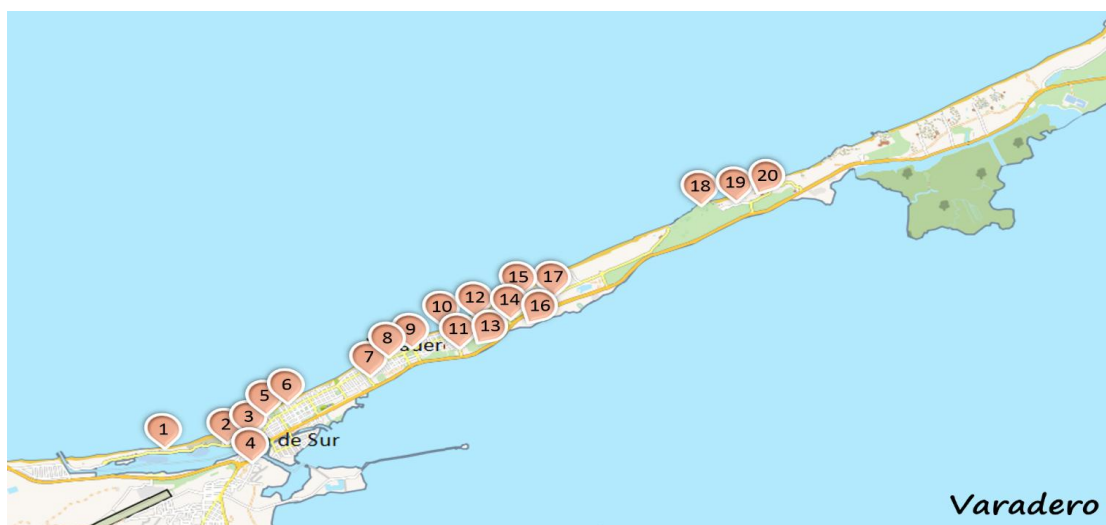
A partir del análisis es posible comparar los elementos de categorización de restaurantes de los países de la competencia en la región, aunque en el caso de Jamaica y Puerto Rico, estos no cuentan con normas propias, sino que adoptan normas de otros países. Este también es el caso de México ya que según Montesino (2016) en México actualmente no hay ningún tipo de clasificación oficial para restaurantes. Debido a esta problemática existen varias propuestas de clasificaciones de restaurantes, sin embargo no se encontró ninguna clasificación o distintivo turístico en restaurantes de manera oficial con carácter general o como norma de calidad general. Por lo tanto el análisis se realizó con las normas de República Dominicana, Venezuela y Cuba, llegando a la conclusión de que no difieren en gran medida y que cada cual se adapta a las condiciones de su entorno. La norma venezolana cuenta con una clasificación distinta del resto (de 1 a 3 tenedores), aunque el distintivo sigue siendo los tenedores. Lo anterior, sin embargo, no presupone que en Venezuela no existen restaurantes 4 o 5 tenedores, sino que están comprendidos en un rango más pequeño, o sea que 3 tenedores en la norma venezolana representarían 4 o 5 tenedores en el resto de las normas analizadas. Por otro lado la NC126:2001 muestra a simple vista una mayor cantidad de requisitos, lo cual infiere que el resto cuente con menos, si no que los requisitos del resto de las normas agrupan en gran medida los de la NC.

En general no resulta válido suponer que la NC es superior a las de la competencia, lo que sí se puede asegurar es que no es inferior y que cuenta con los requisitos necesarios para procurar una excelente calidad de la restauración.

Situación actual

En el polo turístico de Varadero la oferta gastronómica está representada por la Empresa Palmares, la cual cuenta en el destino con 20 restaurantes en funcionamiento. Su disposición en la península se observa en la figura siguiente:

Figura 1. Disposición de los restaurantes de Palmares activos (mayo, 2017)



Fuente: elaboración propia

De estos 8 restaurantes están certificados (7 con 2 tenedores y 1 con 3 tenedores) representando un 40% del total. Este comportamiento resulta aún bajo, teniendo en cuenta el tiempo de operación de la entidad en el destino y por otro lado fundamentó la investigación.

De acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada a los administradores de los 12 restaurantes aun sin certificación los principales problemas que afectan este proceso son:

- **P1** Los baños tanto de clientes como de trabajadores no cuentan con las condiciones necesarias.
- **P2** Área del salón en mal estado (mobiliario, piso, techo).
- **P3** Deterioro del inmueble.
- **P4** No existe acceso para discapacitados.
- **P5** Equipos de climatización en falta o con roturas.
- **P6** Equipos de exhibición refrigerada en falta o con roturas.
- **P7** Equipos de elaboración en falta o con roturas.

- **P8** No se cuenta con teléfono público para el uso de los clientes.
- **P9** Uniformes deteriorados.
- **P10** Irregularidades en el sistema de abastecimiento.
- **P11** No se cuenta con un espacio adecuado para el almacenamiento de vinos.
- **P12** No se cuenta con área de bar.
- **P13** Mantenimiento insuficiente.

Para conocer la prioridad y el orden de importancia de dichos problemas se realizó la técnica de tarjado la cual se muestra en la tabla siguiente:

Tabla 5. Tarjado de problemas

Entidades/Problemas	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
1	x^2	x^3	x^4	x^6	x^1						x^5		
2	x^3	x^1		x^2		x^4	x^5		x^6	x^7	x^8		
3			x^1		x^3	x^4	x^5			x^2			
4		x^1				x^2	x^3	x^5					x^4
5	x^2		x^1					x^4				x^3	
6		x^1				x^3	x^2				x^4		x^5
7							x^1			x^3			x^2
8		x^4	x^3			x^2	x^1		x^6				x^5
9	x^2			x^1						x^3			
10	x^2	x^1					x^3						x^4
11	x^2	x^3					x^4						x^1
12	x^4		x^1		x^2							x^3	x^5
%	58	58	42	25	25	42	67	17	17	33	25	17	58

¹⁻⁸ Grado de importancia otorgado al problema según los encuestados

Fuente: Elaboración Propia.

A partir de este análisis se pudo conocer que los equipos de elaboración en falta o con roturas (problema 7) es el que más se repite, obteniendo el 67% de incidencia.

Por otro lado se analizó el nivel de importancia otorgado a los problemas por los encuestados, el cual se muestra a continuación:

Tabla 6. Análisis de los problemas según el orden de importancia

	x^1	x^2	x^3	x^4	x^5	x^6	x^7	x^8
P1	0	5	1	1	0	0	0	0
P2	4	0	2	1	0	0	0	0
P3	3	0	1	1	0	0	0	0
P4	1	1	0	0	0	1	0	0
P5	1	1	1	0	0	0	0	0
P6	0	2	1	2	0	0	0	0
P7	2	1	2	1	2	0	0	0
P8	0	0	0	1	1	0	0	0
P9	0	0	0	0	0	2	0	0
P10	0	1	2	0	0	0	1	0
P11	0	0	0	1	1	0	0	1
P12	0	0	2	0	0	0	0	0
P13	1	1	0	2	3	0	0	0

Fuente: Elaboración Propia.

De este análisis resultó que los equipos de elaboración en falta o con roturas (problema 7) es el problema de mayor importancia. Por lo que se concluye que el problema principal que impide la certificación de los restaurantes de Palmares se asocia a los procesos de mantenimiento y compra o reposición de la tecnología necesaria.

Los análisis anteriores permitieron listar los problemas en correspondencia con el orden de importancia que le otorgaron los encuestados:

Tabla 7. Orden de los problemas

Orden de importancia	Problemas
1ro	P7 Equipos de elaboración en falta o con roturas.
2do	P2 Área del salón en mal estado (mobiliario, piso, techo).
3ro	P3 Deterioro del inmueble.
4to	P1 Los baños tanto de clientes como de trabajadores no cuentan con las condiciones necesarias.
5to	P6 Equipos de exhibición refrigerada en falta o con roturas.
6to	P13 Mantenimiento insuficiente.
7mo	P5 Equipos de climatización en falta o con roturas.
8vo	P4 No existe acceso para discapacitados.
9no	P10 Irregularidades en el sistema de abastecimiento.
10mo	P11 No se cuenta con un espacio adecuado para el almacenamiento de vinos.

11no	P12 No se cuenta con área de bar.
12mo	P8 No se cuenta con teléfono público para el uso de los clientes.
13mo	P9 Uniformes deteriorados.

Fuente: Elaboración Propia

Propuesta de soluciones a los problemas

Resulta vital en primera instancia la solución de los problemas identificados puesto que son considerados brechas para la aplicación de la lista de chequeo, lo cual constituye un obstáculo para el proceso de certificación de los restaurantes de la empresa. Los 13 problemas planteados con anterioridad están estrechamente vinculados con los acápite de la lista de chequeo propuesta en la NC 126:2001 para la certificación de restaurantes.

Tabla 8. Relación de la lista de chequeo con los problemas detectados

Acápites de la lista de chequeo	Problemas			
5.1. Entorno Socio Económico y Natural	P3			
5.2. Edificación	P3			
5.5.1. Entrada	P4			
5.6.3. Ventilación y/o climatización	P5			
5.6.4. Teléfonos	P8			
5.9. Facilidades para personas discapacitadas	P4			
5.10.2. Bar	P12	P10		
5.10.3. Diseño de ambientación y mobiliario	P2			
5.10.4. Instalaciones y equipos	P5	P6	P7	
5.11.1. Tipos y formas de servicios	P10			
5.13. Servicios Sanitarios Públicos	P1			
5.14. Cocina	P5			
5.15. Almacenamiento	P5	P11		
5.16. Mantenimiento General	P5	P6	P7	P13
5.17. Recursos Humanos	P9			

Fuente: Elaboración propia

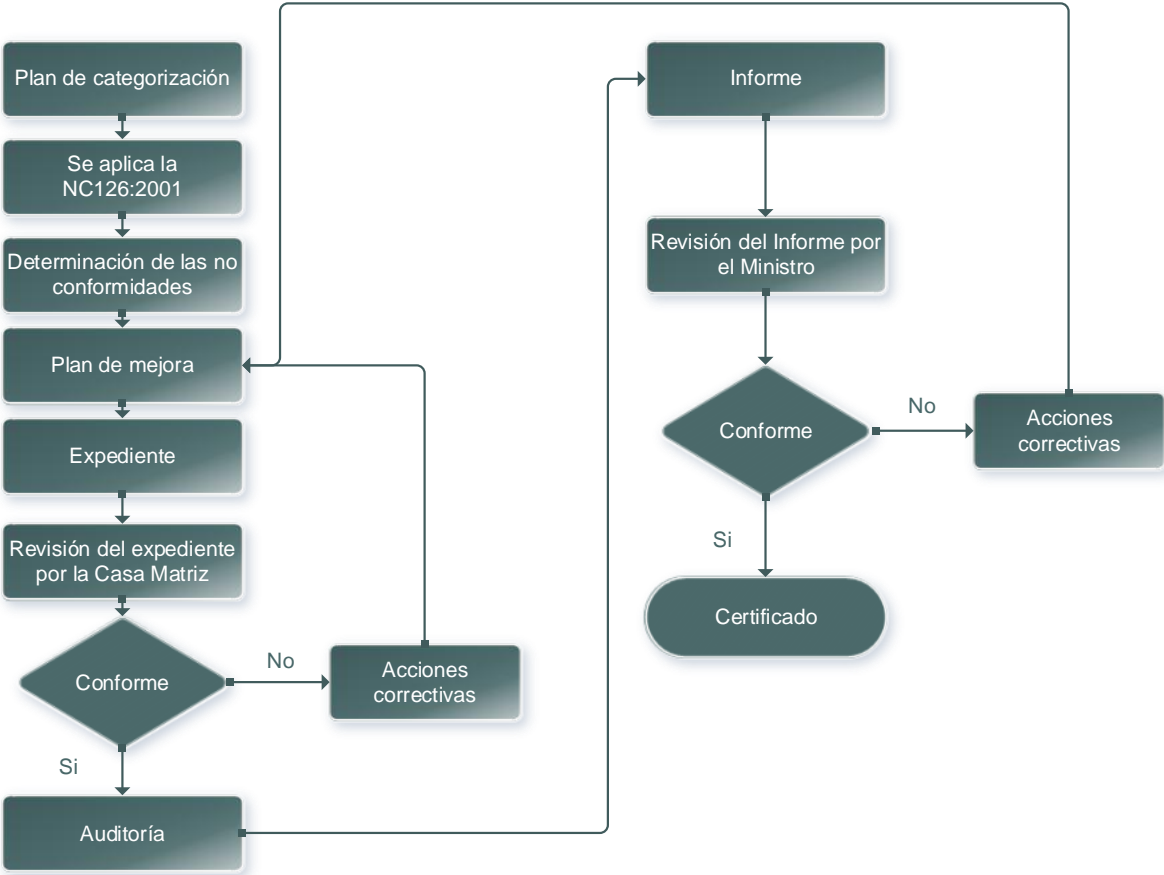
Propuesta metodológica para la certificación de restaurantes

Se concreta en la elaboración del expediente de certificación que se muestra en el flujograma a continuación. Entre los acápite que destacan en dicho expediente se encuentra la solicitud de clasificación en donde se expone la causa de la solicitud, así como los datos del solicitante y de la entidad que se pretende certificar, por otro lado la propuesta y argumentación de la clasificación solicitada ofrece las argumentaciones que respaldan las propuestas hechas por tipo y categoría.

El proceso de certificación se establece según se muestra en la figura 2. Este flujograma ofrece una guía de cuáles son los pasos que se deben seguir para certificar un restaurante, a partir de los datos facilitados por el Departamento de Calidad de Palmares, Sucursal Matanzas.

El punto inicial es que existe un plan de categorización previamente elaborado por la Casa Matriz, en el cual están reflejadas las proyecciones en cuanto a la categorización hasta el 2020, donde cada restaurante tiene una fecha determinada para este proceso. A partir del plan se le aplica la NC126:2001, la cual permite, a través de la lista de chequeo (anexo 1), la determinación de no conformidades. Esto trae consigo la creación de un plan de mejora con el objetivo de reducir la lista de problemas. Lo siguiente resulta en la conformación del expediente de categorización, documento oficial que recoge la información del proceso, dígase caracterización del restaurante, lista de chequeo, plan de mejora, certificados de sanidad, CITMA, seguridad, entre otros.

Figura 2. Flujograma del proceso de certificación



Fuente: Elaboración propia

El procedimiento propuesta resulta una guía para la conformación del expediente de certificación, mostrando los pasos a seguir para la categorización de las entidades mediante la conformación y presentación del expediente correspondiente.

Este expediente es presentado en el consejo de dirección de la empresa; una vez analizado es enviado a la Casa Matriz. En caso de desconformidad por parte de esta, se realiza otra vez el procedimiento a partir del plan de mejora. Este paso puede repetirse varias veces. En caso de conformidad, la Casa Matriz programa una auditoría para evaluar el establecimiento en cuestión. El grupo clasificador está representado en gran medida por el MINTUR. Seguidamente este grupo presenta un informe al Ministerio de Turismo, recopilando los resultados de la auditoría. La categoría final se decide a partir del análisis del informe presentado por decisión ministerial. En caso de no mostrarse conforme, se inicia nuevamente el proceso, a partir del plan de mejora. De ser positivo el resultado, la decisión entonces será la certificación del restaurante.

Conclusiones

La certificación de los restaurantes vinculados al turismo resulta fundamental para la consolidación de la imagen del destino turístico. En la actualidad se evidencia una clara deficiencia en este sentido en el polo turístico de Varadero con más del 50% de los establecimientos sin categoría, donde los problemas relacionados con el mantenimiento y compra o reposición de la tecnología para la elaboración de alimentos tienen la mayor incidencia. El procedimiento propuesto tiene como finalidad ofrecer una guía a las administraciones correspondientes en función de la normativa vigente -a los efectos la NC 126:2001- y la lista de chequeo referida en la norma anterior. Asimismo el procedimiento permite una visión estratégica del proceso con el objetivo principal de la conformación del expediente para la posterior certificación de la entidad. Por otra lado, su concepción es generalizable a cualquier establecimiento de alimentos y bebidas reconocido como restaurante.

Bibliografía

- ÁVILA HERNÁNDEZ, A. C. *Gestión de la restauración. Texto docente*. [Maestría], en opción al Máster en Gestión turística. Departamento de Turismo. Universidad de Matanzas. Matanzas, Cuba. 2010.
- BURGELMAN, R. A. *Strategy is Destiny: How strategy-making shapes a company's future*. New York. The Free Press. p. 2002.
- CLUBENSAYOS. *Categorización De Restaurantes .pdf*. [on line] 2013. [Citado: marzo, 2017] (marzo, 2013). Disponible en: <<https://www.clubensayos.com>>.
- DITTMER, P., R. *Dimension of the Hospitality Industry*. Estados Unidos. Jhon Wilet & Sons. Inc. p. 2002.
- ESPINOSA MANFUGÁS, J. M.; BILBAO REBOREDO, J., et al. *Gestión de la restauración*. La Habana, Cuba. Editorial "Félix Varela". 215 p. 2010.
- FIERRO, R. *¿Qué son las estrellas Michelin?* [on line] 2016. [Citado: febrero, 2016] (marzo, 2017). Disponible en: www.vix.com.
- FRÍAS JIMÉNEZ, R. A.; CUÉTARA SÁNCHEZ, L., et al. *Herramientas de apoyo a la solución de problemas no estructurados en empresas turísticas*. Editorial universitaria. ISBN: 959-16-0304-9. pp. 236 p. 2008.
- GALLEGO, J. y PEYROLON, R. *Diccionario de Hostelería*. Ediciones Paraninfo. 608 p. 1999.
- GALLEGOS, J. *Gestión de Alimentos y Bebidas para Hoteles, Bares y Restaurantes*. Madrid. Ed. Paraninfo. p. 2002.
- GISPERT, C.; GRASA, V., et al. *Enciclopedia práctica profesional de turismo, hoteles y restaurantes*. Barcelona. Océano. p. 1999.
- GUÍA TURÍSTICA DE MÉXICO. *¿Qué es el distintivo AAA Diamond Award para hoteles y restaurantes?* [on line] 2014. [Citado: marzo, 2017] (Octubre, 2014). Disponible en: www.travelbymexico.com.
- LANE, H. E. y DUPRÉ, D. *Clasificación de los restaurantes según su operación*. p. 1996.
- MORFÍN, M. d. C. *Administración de comedor y bar*. D.F.México. Editorial Trillas. p. 2001.
- NC 126:2001. *Requisitos para la clasificación por categorías de los restaurantes que prestan servicio al turismo*. Oficina Nacional de Normalización (ONN). 2001. Cuba. 19 pp. Disponible en: www.cubaindustria.cu.
- OLIVERA RODRÍGUEZ, C. A. *Análisis del modelo Misión-Visión del Departamento de Técnicas de Dirección de la Universidad de Matanzas. Caso práctico: Hotel "Herradura"*. en opción al título de Máster en Gestión Turística. Facultad Industrial-Economía. Universidad de Matanzas. Matanzas. 2010.
- PRAHALAD, C. K. y HAMMEL., G. *Compitiendo por el futuro*. México. Ed. Prentice Hall Hispanoamericana. p. 2000.
- ROCO, M. y VLADÍMIR, A. N. *Hospitality Today An Introduction*. Estados Unidos. p. 2001.

Anexos

Anexo 1. Lista de chequeo de la norma NC 126:2001

No	Requisito	Categoría					Observaciones
		1	2	3	4	5	
5.1	Entorno Socio Económico y Natural						
	El entorno deberá estar limpio y bien cuidado						
	El edificio en general se deberá encontrar en buen estado, en armonía con el resto del conjunto en el que se encuentre situado.						
	Su diseño deberá estar integrado al ambiente arquitectónico y natural del lugar. Podrán existir otros lugares públicos y ofertas socioculturales que lo complementan.						
5.1.2	Localización						
	Deberán tener una fácil localización						
	Infraestructura adecuada que permita el acceso al restaurante desde la autopista, carretera, calle o vía principal.						
	Deberán contar con contratación de servicios de taxis por plantas o servicio telefónico en el horario en que se encuentre abierto el restaurante						
5.2	Edificación						
5.2.1	Estado del edificio. Fachada						
	La fachada del edificio se deberá encontrar en buen estado de conservación y limpieza.						
	Por la noche, el edificio deberá estar debidamente iluminado resaltando entre los de su alrededor o en el paisaje, si se encuentra aislado.						
5.2.2	Características, valores arquitectónicos, históricos, culturales y naturales						
	Cuando el edificio se distinga por sus características arquitectónicas, diseño y antigüedad o el restaurante esté ubicado en un inmueble declarado monumento histórico (patrimonial), se valorará con especial cuidado, pues el mismo no deberá ser modificado por constituir un atractivo turístico por su diseño y valor arquitectónico especial. Se deberá tener igual observación cuando el lugar donde se encuentre el restaurante haya sido declarado patrimonio nacional o de la humanidad						
	Cuando el edificio esté ubicado en un sitio que haya sido declarado patrimonio natural u ostente una categoría de conservación, o se encuentre en una región de altos valores naturales (área protegida) para su diseño se deberá tener en cuenta las regulaciones medioambientales establecidas por la autoridad medioambiental competente para garantizar su armonía con el entorno.						
	Las condiciones constructivas de la instalación deberán estar en perfecto estado de conservación y/o restauración, independiente de su categoría, diseño, antigüedad o estilo arquitectónico.						
5.4	Exteriores del Restaurante y acceso						
5.4.1	Iluminación						
	La iluminación deberá ser la apropiada y deberá estar integrada al lugar de forma adecuada. Se deberá tener en cuenta el factor estético y las posibilidades de mantenimiento.						
5.4.2	Señalización						
	Los restaurantes deberán estar bien señalizados.						

	Deberán poseer un sistema de señalización propio en correspondencia con el Manual de Identidad del restaurante.						
	En el exterior del restaurante, mediante una señal, se deberá reflejar la siguiente información: Nombre del lugar, los horarios de los servicios, la especialidad y la categoría del restaurante cuando se le otorgue. Se usarán además logotipos y símbolos del restaurante						
5.4.3	Áreas verdes						
	Las áreas verdes deberán estar bien mantenidas.						
	Reflejarán una imagen positiva en correspondencia con el diseño del restaurante						
	En función del entorno y la ubicación, deberán contar con jardines, césped, jardineras y similares.						
5.4.4	Estacionamiento						
	Deberán contar con áreas de estacionamiento, en lugares cercanos al restaurante, siempre que se encuentren a menos de 150 m de la puerta principal.						
	Deberán contar con estacionamiento para el uso exclusivo de los clientes, en la instalación o hasta 150 m de la entrada principal.						
	Las condiciones de accesibilidad, iluminación, señalización y seguridad del estacionamiento deberán garantizar su buen funcionamiento						
	Deberán contar con vallas para autos, ómnibus y otros medios.						
	Deberán contar con servicio de parqueador en la puerta del restaurante.						
	El parqueador deberá:						
	tener buena apariencia personal						
	estar uniformado						
	brindar un buen servicio.						
5,5	Entrada al Restaurante						
5.5.1	Entrada						
	La entrada principal deberá estar debidamente iluminada y bien señalizada.						
	Deberá permitir el acceso a las personas con discapacidades.						
	Deberá ser de fácil acceso y atendida por una persona constantemente y siempre se deberá recibir al cliente con cortesía y respeto.						
	La entrada de acceso de los abastecimientos deberá ser independiente a la de los clientes para evitar violaciones de la marcha hacia delante, cuando no sea posible el abastecimiento deberá realizarse en horarios diferentes al servicio.						
	La entrada principal deberá ser exclusiva para los clientes e independiente de la entrada para el personal.						
	Deberán disponer del servicio de portero.						
	El portero deberá:						
	Tener buena apariencia personal						
	Estar uniformado						
	Brindar buen servicio al cliente						
5.5.2	Vestíbulo o Sala de Espera						
	El vestíbulo o sala de espera deberá tener o ser equivalente al 10% del área del salón comedor.						
	Deberá estar dotado de muebles, plantas ornamentales, ceniceros correctamente ubicados y otros elementos de ambientación que se consideren, según características del lugar, manteniendo una adecuada coherencia con el resto de los salones						
	En restaurantes donde el diseño no haya previsto esta área, se podrá hacer						

	uso del bar, siempre que garantice un correcto servicio de espera.						
5.5.3	Sistema de Reservaciones						
	Deberán contar con un sistema de reservaciones con servicio de teléfono.						
	Contará con procedimientos y registros adecuados.						
	Deberá existir una persona que atienda continuamente las reservaciones en el horario destinado para ello.						
	Las llamadas se atenderán con rapidez, se deberá tratar al cliente con cortesía y respeto.						
	Deberán disponer de una línea telefónica como mínimo, exclusivamente para hacer las reservaciones.						
	La línea telefónica deberá estar en buen estado de funcionamiento.						
	Deberá existir una persona que atienda continuamente la línea de reservaciones desde la apertura hasta el cierre del restaurante.						
5.6	Servicios Técnicos. Abastecimientos						
5.6.1	Iluminación Interior						
	Deberá tener iluminación natural a través de ventanas y cenital durante el día, cuando sea posible.						
	Se deberá usar iluminación artificial cuando sea necesario, la cual podrá ser general o focalizada.						
	La iluminación deberá ser la adecuada, que garantice los niveles necesarios para la actividad que se desarrolla.						
	La iluminación deberá estar integrada a la ambientación del lugar, facilitando el ahorro de energía y mejorando el confort del mismo.						
	Se deberán evitar iluminaciones que modifiquen sensiblemente el color de los alimentos o puedan causar molestias a los clientes.						
	Deberán disponer de reguladores de intensidad para controlar la iluminación (controladores de voltaje), ubicados en las áreas que lo necesiten en correspondencia con el diseño y las características de los servicios.						
5.6.2	Señalización interior						
	Señalizaciones interiores ubicadas en lugares visibles, caracterizando al restaurante, orientando e informando al cliente.						
	Señalizaciones suficientemente iluminadas como para llamar la atención.						
	En correspondencia con el Manual de Identidad.						
5.6.3	Ventilación y/o Climatización						
	Aquellos restaurantes dispuestos en locales cerrados deberán disponer de un adecuado sistema de ventilación y extracción que garantice el confort y no permita que el ambiente se contamine con olores fuertes.						
	Todos los equipos de climatización deberán cumplir las regulaciones específicas establecidas en la legislación vigente en cuanto a gases refrigerantes						
	Deberán tener ventilación forzada con extracción que garantice el confort del cliente.(21-23 ⁰ C)						
	Deberán tener aire acondicionado o ventilación forzada siempre que garantice una temperatura de confort.						
	Se podrán emplear equipos de climatización central o individual. En cualquier caso deberán estar en perfecto estado de funcionamiento.						
5.6.4	Teléfonos						
	Deberán disponer de teléfonos públicos ubicados en lugares de fácil acceso.						
	En perfecto funcionamiento.						
	Debidamente señalizados y aislados de los ruidos procedentes del						

	restaurante.						
	Se deberá disponer de guías telefónicas en perfecto estado de uso.						
	Deberán disponer de teléfono inalámbrico para uso de los clientes.						
	El cliente podrá recibir y hacer llamadas desde la mesa.						
	Se deberá recoger y dar mensajes a los clientes adecuadamente						
	Se deberá disponer de papel y bolígrafo.						
5.6.5	Ascensores						
	El ascensor de servicio a clientes independiente del de cargas, cuando exista más de una planta.						
	Deberá existir además del ascensor de carga, uno para basuras y desperdicios.						
5.6.5.1	Ascensores para el servicio a clientes						
	Deberá haber uno por cada 200 plazas gastronómicas.						
	Deberán ser a partir de tres plantas (PB±3)						
	Deberán ser a partir de dos plantas (PB±2)						
	Deberán ser a partir de una planta (PB±1).						
5.6.6	Electricidad						
	Deberán disponer de energía eléctrica con variedad en las fuentes.						
5.6.6.1	Alumbrado y energía eléctrica de emergencia						
	Deberán tener lámparas de gas o pilas, velas o elementos similares, siempre que no contaminen el ambiente.						
	Deberán tener lámparas recargables.						
	Deberán tener sistema de suministro de energía eléctrica de emergencia para alimentar las instalaciones y alumbrados básicos.						
5.6.7	Sistema de insonorización						
	Contará con un sistema de insonorización que lo aisle de los ruidos, tanto interiores como exteriores						
5.6.8	Abastecimiento de agua						
	Deberán tener suministro de agua corriente a temperatura ambiente las 24 h.						
	Suministro de agua caliente en la cocina.						
	El agua será potable incluyendo la que se utiliza para hacer el hielo						
	Deberá existir almacenamiento de agua que garantice el funcionamiento del restaurante.						
	El abastecimiento de agua deberá cumplir las regulaciones establecidas por las normas y autoridades sanitarias.						
	Deberán tener suministro de agua caliente en los lavamanos de los baños.						
5.6.9	Abastecimiento de gas						
	Deberán contar con suministro de gas ininterrumpido, cuando se requiera.						
	Cuando se utilice balón o bala de gas, deberá estar en correspondencia con la capacidad de cocción, cantidad de horas productivas y consumos de gas previstos para cada instalación.						
	Los balones o balas de gas, dispuestos de manera que no afecten la imagen y que cumplan con las medidas de seguridad vigentes.						
5.7	Seguridad						
	La edificación deberá cumplir todas las medidas generales de seguridad.						
	Deberá contar con un sistema de seguridad contra incendios y otras contingencias.						
	Los esquemas de evacuación deberán encontrarse en lugares visibles y deberán ser del dominio de todo el personal.						
	La edificación deberá disponer de salida de emergencia, escaleras y otros						

	elementos para la seguridad de los clientes y del personal.						
	Las vías de evacuación deberán estar definidas, señalizadas y libres de obstáculos.						
	Todo el personal que esté expuesto a peligros deberá aplicar las medidas de seguridad correspondientes y deberá usar los equipos y medios de protección adecuados.						
	Deberá existir un botiquín para primeros auxilios.						
	Todas las áreas deberán tener limitado el acceso al personal ajeno a las mismas.						
	Se deberá cumplir con las regulaciones vigentes relativas a las medidas de seguridad y protección establecidas por la autoridad competente.						
	El personal deberá estar entrenado y capacitado para garantizar la seguridad y protección.						
5,8	Condiciones Higiénico-Sanitarias						
	El restaurante deberá disponer de las mejores condiciones de limpieza, higiene y mantenimiento tanto para el cliente como para el personal.						
	La selección, almacenamiento, preelaboración, elaboración y cocción de las materias primas y alimentos en general, incluyendo el servicio se deberá hacer en las mejores y más adecuadas condiciones higiénicas sanitarias.						
	El mantenimiento y cuidado del restaurante tanto exterior como interior, sus paredes, pisos, techos, los equipos, la ambientación, útiles, insumos, etc, deberá hacerse que garantice el perfecto estado de uso, conservación, limpieza y desinfección.						
	Deberán contar con sistema de tratamiento de residuales líquidos.						
	El restaurante deberá cumplir con las regulaciones vigentes relativas a las medidas higiénico sanitarias						
	El personal deberá estar entrenado y capacitado, para garantizar en los distintos puestos de trabajo las mejores condiciones higiénico sanitarias						
5.8.1	Higiene Ambiental						
	El entorno donde se encuentra ubicado el restaurante deberá estar exento de fosas desbordadas, aguas contaminadas, olores fuertes, ruidos, desechos sólidos y animales domésticos sueltos que no sean o formen parte del diseño del producto.						
	El restaurante deberá cumplir con las regulaciones vigentes relativas a las medidas ambientales establecidas por las autoridades competentes						
	El personal deberá estar entrenado y capacitado, para garantizar el cumplimiento de las regulaciones establecidas						
5.8.1.1	Basuras y desperdicios						
	Deberán contar con depósitos (revestidos interiormente con bolsas desechables)						
	Contará con áreas para ubicar la basura y los desperdicios.						
	La recogida de la basura y la limpieza de los tanques deberá ser diaria.						
5.8.1.2	Control de Vectores y Animales Nocivos						
	Deberán tener eficaz protección y control de insectos, vectores y animales nocivos en todas las áreas del restaurante, incluyendo las áreas exteriores.						
	No deberá existir ni evidencias ni presencia de vectores y/o animales nocivos.						
	Los productos utilizados para el control de vectores y/o animales nocivos deberán cumplir con lo establecido por las autoridades medioambientales competentes						
5,9	Facilidades para Personas con Discapacidades						

	La entrada al restaurante y parte de las instalaciones deberán estar acondicionadas para personas con discapacidades.						
	Deberá contar con facilidades de acceso en el parqueo.						
	Deberán existir las rampas necesarias para facilitar el desplazamiento hacia el restaurante.						
	La anchura de las puertas deberá ser la establecida para permitir el paso de estos clientes.						
	Deberán habilitar mesas disponibles para el servicio cercanas a las puertas de salida.						
	Los baños deberán ser accesibles desde el salón comedor.						
5,10	Salón Comedor						
5.10.1	Índice de espacios por plaza en salón						
	La distribución de las mesas y mobiliario deberá ser funcional, permitiendo una adecuada circulación del personal.						
	Los salones deberán contar con una superficie adecuada para brindar un servicio eficiente, cómodo y seguro						
	Superficie no inferior a:						
	1,60 m ² / plaza.						
	1,80 m ² / plaza.						
	2,00 m ² / plaza.						
5.10.2	Bar						
	Deberá contar con servicio de bar en correspondencia con la especialidad del restaurante.						
	Se deberá ofrecer un amplio surtido de bebidas tanto frías como calientes, pudiendo ofrecer varias alternativas de una misma bebida.						
	La oferta deberá ser de clase económica						
	La oferta deberá ser sencilla y variada.						
	La oferta deberá ser bien surtida						
	Deberá ofrecer diversas categorías en las bebidas alcohólicas, incluyendo tanto grandes reservas de vinos como destilados alcohólicos envejecidos durante 12 o más años.						
5.10.3	Diseño de Ambientación y Mobiliario						
	La ambientación y el mobiliario deberán estar en correspondencia con la categoría y el diseño.						
	Deberán disponer de sillas para niños.						
	Deberán ser sencillos, pero de calidad y deberán ofrecer condiciones mínimas e indispensables de confort.						
	Deberán ser de buena calidad y deberán ofrecer condiciones medias de confort.						
	Deberán ser de calidad superior y deberán ofrecer condiciones de lujo y confort.						
	Deberán ser de la más alta calidad, se admitirán estudios para diseños exclusivos y deberán ofrecer las máximas condiciones de lujo y confort.						
5.10.4	Instalaciones y Equipos						
	Las instalaciones y equipos deberán ser los necesarios.						
	Formarán un conjunto coherente con el resto de los elementos del diseño						
	Apropiados para una utilización intensiva y funcional						
	Se deberán mantener en condiciones perfectas de mantenimiento, higiene y presentación.						
	Deberán funcionar correctamente y estar acordes con las complejidades del						

	servicio en cada categoría.						
	Deberán ser sencillos, pero de calidad y diseño.						
	Deberán ser de buena calidad y buen diseño.						
	Deberán ser de calidad y diseño superior.						
	Deberán ser de la más alta calidad, se aceptarán estudios para diseños exclusivos.						
5.10.5	Vajilla, cristalería, cubertería y mantelería						
	Se deberá contar con las cantidades necesarias para su explotación y su reposición permanente.						
	Deberán formar un conjunto coherente con el resto de los elementos del diseño.						
	Apropiados para una utilización intensiva y funcional						
	Mantener en buen estado de presentación e higiene.						
	Acordes con las complejidades del servicio en cada categoría						
	Deberán ser sencillos, pero de calidad y diseño.						
	Deberán ser de buena calidad y buen diseño.						
	Deberán ser de calidad y diseño superior.						
	Deberán ser de la más alta calidad, se aceptan estudios para diseños exclusivos.						
5.10.5.1	Vajilla y mantelería						
	Deberán ser identificados de acuerdo con su manual de identidad.						
	No deberán utilizarse cubremanteles.						
5.10.6	Música						
	Podrán tener sistemas de música indirecta o sistemas de audio y música viva en correspondencia con el diseño del servicio y las características del restaurante.						
	Respetando los niveles sonoros ambientales máximos permisibles establecidos.						
5.10.7	Área de fumadores y no fumadores						
	Deberán contar con áreas para fumadores y no fumadores.						
	Bien señalizadas						
	Aireadas y separadas unas de otras.						
	El área de fumadores deberá estar bien equipada y acondicionada al respecto.						
5,11	Servicios						
5.11.1	Tipos y formas de servicios						
	Los servicios deberán brindarse de forma profesional, con la calidad y de acuerdo a la complejidad que cada uno requiera						
	Cumplimiento del horario de servicio.						
	El personal deberá tener suficiente conocimiento y profesionalidad para brindar un servicio de calidad, así como conocer y demostrar buenos hábitos de conducta, presencia, manipulación e higiene de los alimentos.						
	Deberá existir una correcta preparación y servicio de las bebidas y los alimentos.						
	Buen estado higiénico y sanitario en todas las áreas.						
	Cumplimiento con la previsión del servicio						
	Mise in place.						
	Dotación.						
	Monta, equipamiento, útiles, enseres.						
	Temperatura adecuada de bebidas y alimentos						
	Atención rápida, eficaz y profesional.						

	Valoración de la satisfacción de los clientes en cuanto a:						
	Tratamiento adecuado de las quejas y sugerencias						
	Encuestas de los clientes						
	Opiniones de guías, representaciones y otros						
	Revisión de los servicios contratados						
	Uso de la comunicación con el cliente.						
	Deberán existir y aplicarse los manuales de procedimientos						
	Los manuales de procedimientos deberán ser revisados periódicamente para su actualización.						
	La comida deberá ser sencilla pero bien elaborada						
	Las preparaciones de comida tendrán algunas complejidades, incluyendo algunas especialidades del chef.						
	Oferta funcional y deberá ofrecer especialidades del menú del día						
	Deberá disponer de las técnicas modernas de la restauración.						
	Las preparaciones deberán elaborarse con ingredientes preferentemente frescos, de primera calidad.						
	Deberán brindarse platos de estación.						
	Deberá manifestarse la creatividad en la presentación de la oferta						
	Deberá disponer de las técnicas más modernas de la restauración.						
	Cada plato deberá proclamar el arte del Chef, demostrando creatividad.						
	La oferta de vinos deberá ser de clase económica						
	La oferta de vinos deberá ser sencilla y variada						
	La oferta de vinos deberá ser surtida y variada.						
	Deberá contar con un servicio amplio y surtido de licores						
	Deberán tener servicio de carro para licores.						
	Deberá contar con un servicio de vinos de reconocido prestigio.						
	Para el servicio de vinos contará con:						
	somelier						
	bodega,						
	botelleros, vitrinas.						
	material de apoyo						
	ritual del vino						
	carta y otros.						
	Deberán tener servicio de tabacos, contando con:						
	Personal especializado.						
	Humidor						
	Carta variada de tabacos y cigarros.						
	Carro para el servicio o caja portátil en aquellos restaurantes que cuenten con casa de tabaco.						
5.11.2	Servicio de desayuno						
	Donde se ofrezca, deberán disponer de una de las alternativas siguientes:						
	Desayuno en mesa o tipo buffet con al menos un menú continental.						
	Desayuno rápido, incluyendo cafés o infusiones, zumos y bollería/ croissants						
	Dispondrá de los servicios siguientes:						
	Desayuno en mesa.						
	Tipo buffet						
	Menús alternativos (continental, inglés, suizo, americano u otros)						
5,12	Cartas						
	Se deberán diseñar en correspondencia con el manual de identidad del						

	restaurante.						
	Se deberán mantener en óptimas condiciones de conservación.						
	La cantidad suficiente para brindar un servicio rápido y eficiente.						
	Deberán ofrecer la posibilidad de una variada oferta en las formas de cocción o elaboración culinaria.						
	Se deberán confeccionar con materiales de calidad.						
	La carta deberá estar en dos idiomas.						
	Se deberá confeccionar en materiales de buena calidad.						
	En caso de restaurantes especializados u otros se deberán admitir variantes originales.						
	Deberán contar con carta de comestibles y carta del bar.						
	Se deberán confeccionar con materiales de calidad superior, con un diseño elegante.						
	Mostrará gran variedad de platos con especialidades descritas						
	Deberá tener carta de:						
	Comestibles						
	Bar						
	Vinos, amplia y contendrá marcas de reconocido prestigio.						
	Postres e infusiones						
	Tabacos, amplia y con marcas de amplia regalía.						
	Las cartas deberán estar en tres idiomas						
	Deberán existir tablas de quesos						
	Carta de desayunos cuando se brinden estos servicios.						
5,13	Servicios Sanitarios Públicos						
	Los baños o aseos deberán ser independientes para damas y caballeros.						
	Situados dentro o cerca del restaurante						
	Iluminados.						
	Debidamente señalizados según el manual de identidad						
	Deberán ser espaciosos.						
	Se deberán mantener con un olor agradable y una limpieza total y absoluta.						
	Las instalaciones y equipos deberán estar en correspondencia con la categoría.						
	Las instalaciones y equipos deberán estar en óptimo estado de funcionamiento.						
	La temperatura y el ambiente deberán ser confortables						
	El sistema de ventilación o renovación del aire deberá funcionar correctamente.						
	Deberá existir personal permanentemente al cuidado de los baños.						
	Los baños deberán estar dotados con:						
	inodoros con tapas						
	urinarios						
	lavamanos.						
	espejos con iluminación sobre estos.						
	jabón						
	papel higiénico en portarrollos para cada cabina independiente						
	secador de aire caliente						
	cesto para papeles						
	ceniceros						
	vestíbulo de acceso independiente para damas y caballeros						
	dispensadores de jabón líquido						

	dispensador de toallas de papel								
	lavamanos con encimeras								
	colgadores dentro de cada cabina individual								
	cestos para papeles de pedal con tapa								
	uno por cabina								
	dos en el vestíbulo								
	Deberán estar climatizados.								
5,14	Cocina								
	Deberá contar con las siguientes condiciones:								
	Las áreas destinadas a la preparación o elaboración de alimentos deberán ocupar espacios independientes.								
	Las paredes deberán estar revestidas hasta una altura mínima de 1,80 m con azulejos o materiales que permitan su fácil limpieza.								
	Las paredes deberán estar protegidos en sus ángulos con guardacantones hasta 1,30 m de altura.								
	Los pisos deberán estar revestidos con materiales antiácidos y antirresbalables que permitan su fácil limpieza.								
	Dotada de buena iluminación.								
	Deberá tener agua caliente para garantizar la correcta higienización.								
	Deberá contar con lavamanos en las áreas de preparación y elaboración.								
	La cocina, sus equipos, útiles, enseres, batería de cocina, deberán estar limpios y deberán ser funcionales								
	Las instalaciones técnicas de la cocina se deberán mantener en adecuadas condiciones de funcionamiento.								
	Las áreas deberán estar bien señalizadas según el manual de identidad.								
	Ubicación preferente en el mismo piso del salón comedor.								
	Deberá tener una comunicación rápida y funcional con el salón comedor.								
	La distribución interna y la capacidad de la cocina deberá ser proporcional a la cantidad de plazas en el área de restauración.								
	Deberá contar con:								
	área fría.								
	área caliente.								
	áreas de preparación.								
	área de panadería y dulcería (según diseño)								
	área de fregado.								
	Deberá cumplir con el principio de la marcha hacia delante.								
	La distribución deberá favorecer el flujo de producción garantizando que el servicio sea eficiente.								
	La capacidad de fuego, (cocción), así como la capacidad de refrigeración deberá ajustarse y dar respuesta a los niveles de ocupación y oferta, así como a la complejidad de las elaboraciones y preparaciones								
	El equipamiento y batería de cocina deberá responder a las complejidades de la carta y a las exigencias y necesidades del servicio.								
	Los medios de fregado-lavado de vajilla y cristalería se deberán ajustar a las rotaciones.								
	Las instalaciones deberán garantizar una adecuada extracción del aire, vapor, calor y la existencia de condiciones para una adecuada ventilación.								
	La ubicación de las instalaciones y equipos no deberán interferir el flujo de trabajo								
	Deberán existir trampas de grasa en las áreas que lo requieran								

	Deberá existir plan de higienización						
	Preparación, presentación y servicio de comidas se deberá hacer según lo establecido.						
	El equipamiento deberá garantizar la temperatura adecuada de los alimentos.						
	Deberán existir los medios de medición adecuados para cada área de trabajo.						
	Los medios de medición deberán estar verificados y aptos para el uso.						
	Existencia de los medios y medidas de protección al trabajador						
	Cada área deberá tener acceso limitado, así como sistemas y condiciones para su cumplimiento.						
	Las materias primas y los desperdicios deberán tener flujos adecuados. No deberá haber cruzamientos ni contaminación.						
	Deberá existir una ubicación definida para la documentación imprescindible (cartas técnicas y otros).						
	Deberá existir un área para el jefe de cocina.						
	Deberá contar con las siguientes áreas:						
	Area de despacho.						
	Pantry.						
	Caja chequera.						
	Dispensa diaria						
	Si el restaurante está dentro de un establecimiento de alojamiento turístico deberá contar con área para el servicio de habitaciones conformada por:						
	zona de recepción y pedido						
	zona para los carros						
	zona para la monta de los carros						
	Si existen más de 100 plazas gastronómicas el fregado deberá ser mecanizado						
	Fregado independiente.						
5,15	Almacenamiento						
	Todos los productos almacenados se deberán mantener y conservar en óptimas condiciones de almacenamiento, conservando sus características y propiedades.						
	Se deberán cumplir las normas de almacenamiento, relativo a:						
	Ventilación.						
	Cuidado de las temperaturas según el producto.						
	Protección de los productos contra el polvo.						
	Protección de los productos contra la humedad.						
	Control de vectores y animales nocivos						
	Deberá contar con los medios de medición necesarios.						
	Los medios de medición deberán estar verificados por la autoridad metrológica correspondiente y aptos para el uso						
	Todos los productos deberán tener una adecuada rotación, cumpliendo con el principio PEPS.						
	El almacén deberán contar con las siguientes áreas debidamente señalizadas:						
	Oficina del Jefe de almacén						
	Carga y descarga.						
	Control y recepción de mercancías.						
	Almacenes climatizados para alimentos y bebidas.						
	Cámara o similar para desperdicios.						
	Almacenes no climatizados para:						
	viandas						
	viveres secos						

	bebidas						
	insumos						
	basuras						
	vacíos reciclables y demás materias primas						
	Despacho						
5,16	Mantenimiento General						
	Deberán garantizar un mantenimiento general preventivo y planificado que logre que las instalaciones, los equipos, el mobiliario, etc. cuenten con las condiciones óptimas.						
	Estén debidamente señalizados						
	En un estado de funcionamiento adecuado.						
5,17	Recursos Humanos						
5.17.1	Calificación y formación técnica profesional. Idoneidad						
	El personal deberá ser idóneo demostrado en la práctica diaria.						
	Contará con la calificación y formación técnica profesional que corresponda con las exigencias de los servicios que se ofrecen.						
	Deberá dominar las reglas de cortesía y buen trato.						
	Poseer habilidades manipulativas.						
	Deberá dominar las técnicas de venta.						
5.17.2	Idiomas						
	El nivel de conocimientos de idiomas deberá estar de acuerdo con lo establecido por la entidad turística, teniendo en cuenta el cargo y las funciones a realizar.						
5.17.3	Requisitos Médicos						
	Ningún miembro del personal deberá padecer de enfermedad alguna que pueda contagiar a los clientes, ya sean internos o externos.						
	El personal deberá someterse a exámenes médicos periódicos y poseer el correspondiente certificado de salud.						
	El personal que manipula alimentos deberá tener actualizado el certificado del manipulador de acuerdo con las regulaciones establecidas por la autoridad sanitaria competente.						
5.17.4	Comportamiento						
	El personal deberá dominar las normas de conducta y educación formal						
	El personal deberá ser capaz de mantener un clima de hospitalidad y de mantener un trato correcto con los clientes.						
	Deberá brindar un servicio de calidad, rápido y eficiente.						
	Deberán mantenerse:						
	aseados						
	con buena presencia física						
	con buen aspecto personal.						
	No se deberán usar prendas ostentosas ni perfumes con olores fuertes.						
	El personal deberá hacer uso correcto del vestuario y lo deberá mantener en óptimo estado de limpieza y conservación.						
	Deberá tener en cuenta lo establecido en el manual de identidad previamente diseñado.						
	Se deberán respetar para el área de cocina las disposiciones emitidas por la autoridad culinaria competente.						
	El material para confeccionar el vestuario deberá tener una calidad que corresponda con la categoría del restaurante.						
	Se permitirán diseños exclusivos.						

	Los materiales deberán ser de calidad superior o de la más alta calidad.							
	El personal de servicio deberá usar en su vestuario una identificación personal con su nombre y cargo para facilitar la comunicación y las relaciones con los clientes.							
5.17.6	Instalaciones para el personal							
	Deberán contar con:							
	salón de estar							
	comedor para empleados							
	taquillas y baños debidamente equipados para damas y caballeros, incluyendo:							
	lavamanos con agua fría y caliente.							
	jabón dispensado.							
	secador.							
	La circulación del personal de servicios no deberá interferir con la de los clientes.							
	Deberán contar con oficina para el director o gerente, de fácil acceso para el cliente.							
	Deberán contar con oficinas de fácil acceso para el cliente para:							
	El director o gerente.							
	Maitre							
5.17.7	Cantidad de personal							
	El personal deberá ser numéricamente suficiente para asegurar un servicio eficiente, fluido y sin interrupciones.							