

**INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO**



**MANUAL PARA LA CATEGORIZACIÓN  
DE LAS EMPRESAS GASTRONÓMICAS**

**Area de Empresas y Servicios Turísticos  
Departamento de Fomento**

**San José, Costa Rica**

## INDICE

---

|                                                                          | N° Pág. |
|--------------------------------------------------------------------------|---------|
| INTRODUCCIÓN.....                                                        | 8       |
| CAPÍTULO I                                                               |         |
| 1. Características del inmueble.....                                     | 9       |
| 1.1 Ubicación del inmueble.....                                          | 9       |
| 1.2 Estado de Mantenimiento.....                                         | 9       |
| 1.3 Estado de Limpieza.....                                              | 9       |
| 1.4 Características constructivas de la fachada.....                     | 9       |
| 1.5 Identificación de la Empresa (rótulo).....                           | 9       |
| 1.6 Características constructivas y capacidad del estacionamiento.....   | 10      |
| 1.7 Resumen de los puntos y porcentaje obtenidos en el Capítulo I.....   | 10      |
| CAPÍTULO II                                                              |         |
| De la Presentación Interna.....                                          | 11      |
| 2.1 Características constructivas del Salón Comedor.....                 | 11      |
| 2.2 Mantenimiento y limpieza.....                                        | 11      |
| 2.3 Áreas Mínimas.....                                                   | 11      |
| 2.4 Relación espacio-capacidad.....                                      | 11      |
| 2.5 Entrada para Clientes independiente a la del personal.....           | 11      |
| 2.6 Acabado o recubrimiento del piso.....                                | 12      |
| 2.7 Acabado o recubrimiento de las paredes.....                          | 12      |
| 2.8 Acabado o recubrimiento del cielo raso.....                          | 12      |
| 2.9 Resumen de los puntos y porcentaje obtenidos en el Capítulo II....   | 12      |
| CAPITULO III                                                             |         |
| Del equipamiento y acondicionamiento del Salón Comedor.....              | 13      |
| 3.10 Mobiliario.....                                                     | 13      |
| 3.11 Mantelería.....                                                     | 13      |
| 3.12 Vajilla.....                                                        | 13      |
| 3.13 Cubertería.....                                                     | 13      |
| 3.14 Elementos decorativos.....                                          | 13      |
| 3.15 Iluminación y ventilación natural.....                              | 14      |
| 3.16 Acondicionamiento artificial de aire.....                           | 14      |
| 3.17 Lámparas, candiles y otros elementos de iluminación.....            | 14      |
| 3.18 Sistema de sonido integral ambiental.....                           | 14      |
| 3.19 Sistema de imagen integral ambiental.....                           | 14      |
| 3.20 Desodorante ambiental.....                                          | 15      |
| 3.21 Mueble para salones.....                                            | 15      |
| 3.22 Resumen de los puntos y porcentaje obtenidos en el Capítulo III.... | 15      |

## CAPITULO IV

|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| Área de Servicio de Bebidas.....                                       | 16 |
| 4.10 Características constructivas del bar.....                        | 16 |
| 4.11 Diseño de la barra.....                                           | 16 |
| 4.12 Mobiliario del bar.....                                           | 16 |
| 4.13 Equipo y accesorios del bar.....                                  | 16 |
| 4.14 Cristalería.....                                                  | 17 |
| 4.15 Diversidad y presentación de bebidas.....                         | 17 |
| 4.16 Carta de vinos y licores.....                                     | 17 |
| 4.17 Cava.....                                                         | 17 |
| 4.18 Resumen de los puntos y porcentaje obtenidos en el Capítulo IV... | 18 |

## CAPITULO V

|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| Composición de la Carta de Menú.....                                   | 19 |
| 5.10 La Carta de Menú.....                                             | 19 |
| 5.11 Entradas.....                                                     | 19 |
| 5.12 Plato Fuerte/Especialidades.....                                  | 19 |
| 5.13 Postres y bebidas digestivas.....                                 | 19 |
| 5.14 Calidad y presentación de Platos.....                             | 20 |
| 5.15 Servicio a la mesa.....                                           | 20 |
| 5.16 Carta de Menú-Restaurantes Típicos.....                           | 20 |
| 5.17 Resumen de los puntos y porcentaje obtenidos en el Capítulo V.... | 21 |

## CAPITULO VI

|                                                                                         |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Facilidades, Equipamiento y Acondicionamiento del Salón para reuniones y banquetes..... | 22 |
| 6.18 Características constructivas del salón.....                                       | 22 |
| 6.19 Relación Espacio-Capacidad.....                                                    | 22 |
| 6.20 Acabado o recubrimiento de paredes, pisos y cielo raso.....                        | 22 |
| 6.21 Mobiliario.....                                                                    | 22 |
| 6.22 Mantelería.....                                                                    | 22 |
| 6.23 Vajilla y cubertería .....                                                         | 23 |
| 6.24 Equipo para buffet frío y caliente.....                                            | 23 |
| 6.25 Iluminación y ventilación natural.....                                             | 23 |
| 6.26 Acondicionamiento artificial de aire.....                                          | 23 |
| 6.27 Equipo audio-visual y complementario.....                                          | 23 |
| 6.28 Resumen de los puntos y porcentaje obtenidos en el Capítulo VI...                  | 24 |

## CAPITULO VII

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| 7. Servicios Complementarios.....                                     | 25 |
| 7.1 Vestíbulo o sala de espera.....                                   | 25 |
| 7.2 Actividades programadas.....                                      | 25 |
| 7.3 Servicio de Catering.....                                         | 25 |
| 7.4 Tarjetas de crédito.....                                          | 25 |
| 7.5 Servicio Telefónico.....                                          | 25 |
| 7.6 Resumen de los puntos y porcentaje obtenidos en el Capítulo VII.. | 26 |

## CAPITULO VIII

|     |                                                                    |    |
|-----|--------------------------------------------------------------------|----|
| 8.  | Mercadotecnia.....                                                 | 27 |
| 8.1 | Promoción y Publicidad.....                                        | 27 |
| 8.2 | Estructura cuantitativa de la demanda.....                         | 27 |
| 8.3 | Resumen de los puntos y porcentaje obtenidos en el Capítulo VIII.. | 27 |

## CAPITULO XI

|      |                                                                   |    |
|------|-------------------------------------------------------------------|----|
| 9.   | Características del Área de Cocina.....                           | 28 |
| 9.1  | Características constructivas del Área de Cocina.....             | 28 |
| 9.2  | Áreas mínimas.....                                                | 28 |
| 9.3  | Relación: Espacio, área de tránsito y laboral.....                | 28 |
| 9.4  | Acabado o recubrimiento de piso y paredes.....                    | 28 |
| 9.5  | Acabado o recubrimiento del cielo raso.....                       | 28 |
| 9.6  | Iluminación y ventilación natural.....                            | 29 |
| 9.7  | Iluminación y aireación artificial.....                           | 29 |
| 9.8  | Salida de emergencia para el personal de cocina.....              | 29 |
| 9.9  | Equipo y Mobiliario del Área de Preparación de Alimentos.....     | 29 |
| 9.10 | Equipo y Mobiliario del Área de Cocción de Alimentos.....         | 29 |
| 9.11 | Equipo y Mobiliario del Área de Lavado.....                       | 30 |
| 9.12 | Equipo y Mobiliario Frigorífico.....                              | 30 |
| 9.13 | Resumen de los puntos y porcentaje obtenidos en el Capítulo IX... | 30 |

## CAPITULO X

|      |                                                                  |    |
|------|------------------------------------------------------------------|----|
| 10.  | Otros Departamentos (bodegas).....                               | 31 |
| 10.1 | Características constructivas de las bodegas.....                | 31 |
| 10.2 | Áreas Mínimas.....                                               | 31 |
| 10.3 | Iluminación y ventilación natural.....                           | 31 |
| 10.4 | Iluminación y ventilación artificial.....                        | 31 |
| 10.5 | Acabado o recubrimiento de pisos, paredes y cielo raso.....      | 31 |
| 10.6 | Equipo y mobiliario para el almacenaje de los productos.....     | 32 |
| 10.7 | Oficina para la recepción y almacenaje.....                      | 32 |
| 10.8 | Resumen de los puntos y porcentaje obtenidos en el Capítulo X... | 32 |

## CAPITULO XI

|       |                                                                     |    |
|-------|---------------------------------------------------------------------|----|
|       | Normas de Seguridad para los clientes y personal.....               | 33 |
| 11.1  | Facilidades para la evacuación (escaleras, salidas de emergencia).. | 33 |
| 11.2  | Rotulación de Seguridad Luminosa.....                               | 33 |
| 11.3  | Alarma y Sistemas de Extinción contra incendios.....                | 33 |
| 11.4  | Depósito de agua.....                                               | 33 |
| 11.5  | Luces de Emergencia.....                                            | 33 |
| 11.6  | Fumigación.....                                                     | 34 |
| 11.7  | Tratamiento y Eliminación de basura.....                            | 34 |
| 11.8  | Tratamiento y Evacuación de aguas residuales.....                   | 34 |
| 11.9  | Área de aseo.....                                                   | 34 |
| 11.10 | Vigilancia.....                                                     | 34 |
| 11.11 | Personal capacitado para atender emergencias.....                   | 34 |
| 11.12 | Botiquín y equipo para primeros auxilios.....                       | 35 |
| 11.13 | Resumen de los puntos y porcentaje obtenidos en el Capítulo XI..... | 35 |

## CAPITULO XII

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| 12. Área de Servicios Sanitarios Públicos.....                            | 36 |
| 12.1 Características constructivas.....                                   | 36 |
| 12.2 Revestimiento impermeable de pisos y paredes.....                    | 36 |
| 12.3 Acabado o recubrimiento del cielo raso.....                          | 36 |
| 12.4 Dimensiones.....                                                     | 36 |
| 12.5 Loza sanitaria.....                                                  | 36 |
| 12.6 Equipo y accesorios de los sanitarios.....                           | 37 |
| 12.7 Resumen de los puntos y porcentaje obtenidos en el Capítulo XII..... | 37 |

## CAPITULO XIII

|                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------|----|
| 13. Facilidades para el personal.....                                      | 38 |
| 13.1 Casilleros para el personal.....                                      | 38 |
| 13.2 Servicios sanitarios para el personal.....                            | 38 |
| 13.3 Oficinas administrativas.....                                         | 38 |
| 13.4 Programas de capacitación para el personal.....                       | 38 |
| 13.5 Resumen de los puntos y porcentaje obtenidos en el Capítulo XIII..... | 39 |

## CAPITULO XIV

|                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------|----|
| 14. Personal Administrativo y de Servicio.....                          | 40 |
| 14.1 Gerente General/Administrador.....                                 | 40 |
| 14.2 Gerente de Ventas.....                                             | 40 |
| 14.3 Jefe de Personal.....                                              | 40 |
| 14.4 Cajeros.....                                                       | 40 |
| 14.5 Jefe de Comedor (Maitre) o Capitán de Camareros.....               | 40 |
| 14.6 Somelier.....                                                      | 41 |
| 14.7 Jefe de cocina.....                                                | 41 |
| 14.8 Cocineros.....                                                     | 41 |
| 14.9 Bartenders.....                                                    | 41 |
| 14.10 Camareros (Saloneros).....                                        | 41 |
| 14.11 Porcentaje de Camareros por número de mesas.....                  | 41 |
| 14.12 Personal de Seguridad y Vigilancia.....                           | 42 |
| 14.13 Resumen de los puntos y porcentaje obtenidos en el Capítulo XIV.. | 42 |

## CAPÍTULO XV

|                                                                                                |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 15. Resumen de las equivalencias obtenidas en los diferentes Capítulos y Puntuación Final..... | 43 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----|

## CAPITULO XVI

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| 16. Requisitos mínimos de las empresas gastronómicas..... | 44 |
| 16.1 Del Capítulo I.....                                  | 44 |
| 16.2 Del Capítulo II.....                                 | 44 |
| 16.3 Del Capítulo III.....                                | 44 |
| 16.4 Del Capítulo IV.....                                 | 45 |
| 16.5 Del Capítulo V.....                                  | 45 |
| 16.6 Del Capítulo VI.....                                 | 45 |

|       |                        |    |
|-------|------------------------|----|
| 16.7  | Del Capítulo VII.....  | 45 |
| 16.8  | Del Capítulo VIII..... | 45 |
| 16.9  | Del Capítulo IX.....   | 45 |
| 16.10 | Del Capítulo X.....    | 46 |
| 16.11 | Del Capítulo XI.....   | 46 |
| 16.12 | Del Capítulo XII.....  | 46 |
| 16.13 | Del Capítulo XIII..... | 47 |

## INTRODUCCIÓN

---

Este manual ha sido diseñado para categorizar las diversas empresas gastronómicas, dado que el turista, como todo ser viviente está predispuesto a las necesidades fisiológicas en forma inevitable a la búsqueda de alimento, que le nutra y reponga de las energías gastadas en el ejercicio que impone las actividades de la vida cotidiana.

El turista no está ajeno al acto de alimentarse y de ahí que los establecimientos donde se preparan los alimentos, comúnmente llamados restaurantes (por su derivación etimológica del latín restauráre, que quiere decir recuperar o recobrar), tenga una participación importante dentro de los servicios específicos que se ofrecen al turista.

El número de restaurantes, así como sus tipos y categorías, con que cuenta un centro receptor, está íntimamente relacionado y condicionado por tres factores:

- a) Costumbres sociales
- b) Hábitos y requerimientos personales
- c) Presencia de corriente turística nacional y extranjera.

El servicio que se ofrece en el restaurante, se caracteriza por la especialización y la calidad en la preparación de alimentos, elementos que determinan la categoría del establecimiento.

Cada uno de los capítulos está constituido por un conjunto de conceptos que serán ponderados de acuerdo a las características de calidad y estado de mantenimiento que le confieren a cada ítem, sus particulares valores, los cuales al ser sumados darán una puntuación parcial o total, a la que asimismo corresponde un porcentaje, según sea el capítulo respectivo.

La suma total de estos puntajes, proporcionará la equivalencia que determinará la categoría del restaurante, según la siguiente clasificación:

|    |     |   |        |   |           |
|----|-----|---|--------|---|-----------|
| De | 95% | a | 100%   | 5 | tenedores |
| De | 90% | a | 94.99% | 4 | tenedores |
| De | 80% | a | 89.99% | 3 | tenedores |
| De | 70% | a | 79.99% | 2 | tenedores |
| De | 65% | a | 69.99% | 1 | tenedor   |

La categorización de cada restaurante será realizada por el personal del Área de Empresas y Servicios Turísticos (Departamento de Fomento) del Instituto Costarricense de Turismo, quien fijará la categoría de acuerdo a la suma de los puntos obtenidos en los siguientes capítulos:

| Capítulos                                          | Puntaje | Porcentaje |
|----------------------------------------------------|---------|------------|
| I Características del Inmueble                     | 60      | 7.69%      |
| II De la Presentación Interna                      | 65      | 8.35%      |
| III Del equipamiento y acondicionamiento del salón |         |            |
| Comedor                                            | 89      | 11.41%     |
| IV Área de servicio de Bebidas                     | 80      | 10.25%     |
| V Composición de la Carta de Menú                  | 63      | 6.41%      |
| VI Facilidades, Equipamiento y Acondicionamiento   |         |            |
| Del Salón para reuniones y banquetes               | 44      | 5.65%      |
| VII Servicios Complementarios                      | 25      | 3.20%      |
| VIII Mercadotecnia                                 | 10      | 1.28%      |
| IX Características del área de cocina              | 105     | 13.46%     |

|      |                                                  |            |             |
|------|--------------------------------------------------|------------|-------------|
| X    | Otros departamentos (bodegas)                    | 50         | 6.41%       |
| XI   | Normas de seguridad para los clientes y personal | 65         | 8.33%       |
| XII  | Área de servicios sanitarios                     | 45         | 5.76%       |
| XIII | Facilidades para el personal                     | 20         | 2.56%       |
| XIV  | Personal administrativo y de servicio            | 72         | 9.24%       |
|      | <b>Total</b>                                     | <b>793</b> | <b>100%</b> |

Según las características del restaurante, existen rubros que no deben ser evaluados, en este caso, se describirá en el rectángulo la abreviatura N.A. (No Aplica) y se restarán estos puntos del total que corresponde al capítulo, el cual se indica a la derecha de estos.

$$\begin{array}{r} \text{Ejemplo: } \frac{\text{Puntaje obtenido x 10.25\% del capítulo}}{\text{Puntaje máximo posible}} = \frac{70 \times 10.25\%}{48.0} = \frac{70}{80} = 0.88\% \end{array}$$

De igual modo, en la parte final del manual, existe un resumen en el cual se anotan las equivalencias porcentuales de cada capítulo, de cuya suma se obtiene el total que permitirá establecer la categoría del restaurante evaluado.

**Calidad y estado de mantenimiento:** para aclarar sobre el criterio para juzgar la calidad y el estado de mantenimiento de los conceptos por analizarse se emiten las siguientes definiciones:

**OPTIMA**

Se utilizará este término para calificar la calidad de cualquier elemento que conforme el equipamiento gastronómico que se especifica en este manual y cuyos materiales, diseños o acabados son magníficos, y proporcionan un ambiente muy agradable y cómodo.

**ADECUADA**

Este término será empleado para clasificar la calidad de cualquier elemento cuyos materiales, diseños y acabados son satisfactorios y suministran un ambiente confortable y grato.

**MÍNIMO ACEPTABLE**

Este término será empleado para calificar la calidad de cualquier elemento, cuyos materiales, diseños y acabados apenas satisfacen los requisitos de confort necesarios para los comensales o clientes (turistas).

Finalmente, se debe señalar que el estado de mantenimiento será evaluado de acuerdo al criterio de ponderación que se indica a continuación:

|           |                     |
|-----------|---------------------|
| Excelente | ( 2,3 ó 4 puntos)   |
| Muy Bueno | ( 1,5,2 ó 3 puntos) |
| Bueno     | ( 1, ó 2 puntos)    |
| Regular   | ( 0.5 ó 1 punto)    |

Respecto a esta valoración, se debe señalar que la presencia de dos alternativas obedece a que en algunos conceptos, por su complejidad se aplican puntajes más altos debido a que se consideran básicos dentro del equipamiento gastronómico.

## CAPITULO I

---

1. Características del Inmueble 60 7.57%

1.1 Ubicación del Inmueble: 10

- ( ) Excelente ( 10 puntos )
- ( ) Muy buena ( 8 puntos )
- ( ) Buena ( 6 puntos )
- ( ) Regular ( 1-4 puntos )

Puntos

1.2 Estado de Mantenimiento: 10

- ( ) Excelente ( 10 puntos )
- ( ) Muy bueno ( 8 puntos )
- ( ) Bueno ( 6 puntos )
- ( ) Regular ( 1-4 puntos )

Puntos

1.3 Estado de Limpieza: 10

- ( ) Excelente ( 10 puntos )
- ( ) Muy bueno ( 8 puntos )
- ( ) Bueno ( 6 puntos )
- ( ) Regular ( 1-4 puntos )

Puntos

1.4 Características constructivas de la fachada: 10

(E.M.) Exc. (4) M.B. (3) B. (2) R. (1)

- ( ) Optimas ( 6 puntos )
- ( ) Adecuadas ( 2-4 puntos )
- ( ) Mínimo aceptable ( 1 punto )

Puntos

1.5 Identificación de la Empresa (rótulo): 10

(E.M.) Exc. (4) M.B. (3) B. (2) R. (1)

- ( ) Optimas ( 6 puntos )
- ( ) Adecuadas ( 2-4 puntos )
- ( ) Mínimo aceptable ( 1 punto )



## CAPITULO II

---

2. De la Presentación Interna 65 8.20%

2.1 Características constructivas del salón comedor: 10

- ( ) Optimas ( 10 puntos )
- ( ) Adecuadas ( 6-8 puntos )
- ( ) Mínimo aceptable ( 1-4 puntos )

Puntos

2.2 Mantenimiento y Limpieza: 10

- ( ) Excelente ( 10 puntos )
- ( ) Muy bueno ( 8 puntos )
- ( ) Bueno ( 6 puntos )
- ( ) Regular ( 1-4 puntos )

Puntos

2.3 Areas Mínimas: 10

- ( ) De 6 mts<sup>2</sup> x mesa o más ( 10 puntos )
- ( ) De 5.5 a 5.59 mts<sup>2</sup> ( 6 puntos )
- ( ) De 5.1 a 5.49 mts<sup>2</sup> ( 3 puntos )

Puntos

2.4 Relación espacio-capacidad: 5

- ( ) Optimo ( 5 puntos )
- ( ) Adecuado ( 3 puntos )
- ( ) Mínimo aceptable ( 1 punto )

Puntos

2.5 Entrada para cliente independiente al personal: 5

- ( ) Optima ( 5 puntos )
- ( ) Adecuada ( 3 puntos )
- ( ) Mínimo aceptable ( 1 punto )

Puntos



TOTAL CAPITULO II

Porcentaje/Equivalencia

### **CAPITULO III**

---

3. Del Equipamiento y Acondicionamiento del Salón Comedor 89 11.22%

3.1 Mobiliario: 10

(E.M.) Exc. (4) M.B. (3) B. (2) R. (1)

( ) Optimo ( 6 puntos )  
( ) Adecuado ( 2-4 puntos )  
( ) Mínimo aceptable ( 1 punto )

Puntos

3.2 Mantelería (inclusive servilletas): 10

(E.M.) Exc. (4) M.B. (3) B. (2) R. (1)

( ) Optima ( 6 puntos )  
( ) Adecuada ( 2-4 puntos )  
( ) Mínimo aceptable ( 1 punto )

Puntos

3.3 Vajilla: 10

(E.M.) Exc. (4) M.B. (3) B. (2) R. (1)

( ) Optima ( 6 puntos )  
( ) Adecuada ( 2-4 puntos )  
( ) Mínimo aceptable ( 1 punto )

Puntos

3.4 Cubertería: 10

(E.M.) Exc. (4) M.B. (3) B. (2) R. (1)

( ) Optima ( 6 puntos )  
( ) Adecuada ( 2-4 puntos )  
( ) Mínimo aceptable ( 1 punto )

Puntos



3.10 Sistema de imagen integral ambiental: 5

( ) Optimo ( 5 puntos )  
 ( ) Adecuado ( 2-4 puntos )  
 ( ) Mínimo aceptable ( 1 punto )

Puntos

3.11 Desodorante ambiental: 3

( ) Adecuado ( 3 puntos )  
 ( ) Mínimo aceptable ( 1 punto )

Puntos

3.12 Mueble para saloneros: 6

(E.M.) Exc. (2) M.B. (3) B. (2) R. (1)

( ) Optimo ( 4 puntos )  
 ( ) Adecuado ( 2 puntos )  
 ( ) Mínimo aceptable ( 1 punto )

Puntos

3.13 Resumen de puntos y porcentaje obtenido en el Capítulo III:

Puntos

Mobiliario

Mantelería

Vajilla

Cubertería

Elementos decorativos

Iluminación y ventilación natural

Acondicionamiento artificial de aire

Lámparas, candiles y otros elementos de iluminación

Sistema de sonido integral ambiental

Sistema de imagen integral

Desodorante ambiental

Mueble para saloneros

TOTAL CAPITULO III

Porcentaje/Equivalencia

## CAPITULO IV

---

4. Area de Servicios de Bebidas 80 10.09%

4.1 Características constructivas del bar: 10

(E.M.) Exc. (4) M.B. (3) B. (2) R. (1)

( ) Optimas ( 6 puntos )

( ) Adecuadas ( 2-4 puntos )

( ) Mínimo aceptable ( 1 punto )

Puntos

4.2 Diseño de la barra: 10

(E.M.) Exc. (4) M.B. (3) B. (2) R. (1)

( ) Optimo ( 6 puntos )

( ) Adecuado ( 2-4 puntos )

( ) Mínimo aceptable ( 1 punto )

Puntos

4.3 Mobiliario del bar: 10

(E.M.) Exc. (4) M.B. (3) B. (2) R. (1)

( ) Optimo ( 6 puntos )

( ) Adecuado ( 2-4 puntos )

( ) Mínimo aceptable ( 1 punto )

Puntos

4.4 Equipo y accesorios del bar: 10

(E.M.) Exc. (4) M.B. (3) B. (2) R. (1)

( ) Optimos ( 6 puntos )

- ( ) Adecuados ( 2-4 puntos )
- ( ) Mínimo aceptable ( 1 punto )

Puntos

4.5 Cristalería:

10

(E.M.)      Exc. (4)    M.B. (3)    B. (2)    R. (1)

- ( ) Optimas ( 6 puntos )
- ( ) Adecuada ( 2-4 puntos )
- ( ) Mínimo aceptable ( 1 punto )

Puntos

4.6 Diversidad y presentación de bebidas:

10

(E.M.)      Exc. (4)    M.B. (3)    B. (2)    R. (1)

- ( ) Optimas ( 6 puntos )
- ( ) Adecuadas ( 2-4 puntos )
- ( ) Mínimo aceptable ( 1 punto )

Puntos

4.7 Carta de vinos y licores:

10

(E.M.)      Exc. (4)    M.B. (3)    B. (2)    R. (1)

- ( ) Optima ( 6 puntos )
- ( ) Adecuada ( 2-4 puntos )
- ( ) Mínimo aceptable ( 1 punto )

Puntos

4.8 Cava:

10

(E.M.)      Exc. (4)    M.B. (3)    B. (2)    R. (1)

- ( ) Optima ( 6 puntos )
- ( ) Adecuada ( 2-4 puntos )
- ( ) Mínimo aceptable ( 1 punto )

Puntos

2.10 Resumen de puntos y porcentaje obtenido en el Capítulo IV:

|                                       | Puntos               |
|---------------------------------------|----------------------|
| Características constructivas del bar | <input type="text"/> |
| Diseño de la barra                    | <input type="text"/> |
| Mobiliario del bar                    | <input type="text"/> |
| Equipo y accesorios del bar           | <input type="text"/> |
| Cristalería                           | <input type="text"/> |
| Diversidad y presentación de bebidas  | <input type="text"/> |
| Carta de vinos y licores              | <input type="text"/> |
| Cava                                  | <input type="text"/> |
| TOTAL CAPITULO IV                     | <input type="text"/> |
| Porcentaje/Equivalencia               | <input type="text"/> |

## CAPITULO V

---

5. Composición de la Carta de Menú 63 7.94%

5.1 La Carta de Menú: 15

(E.M.)      Exc. (2)    M.B. (1.5)    B. (1)    R. (0.5)

5.2 Entradas: 4

( )    Un grupo de entremeses con 10 variantes selectas y cuatro sopas o cremas ( 4 puntos )

( )    Un grupo de entremeses con 8 variantes selectas y tres sopas o cremas ( 3 puntos )

( )    Un grupo de entremeses con 5 variantes selectas y dos sopas o cremas ( 2 puntos )

( )    Un grupo de entremeses con 4 variantes selectas y dos sopas o cremas ( 1 punto )

( )    Un grupo de entremeses y sopas ( 0.5 puntos )

Puntos

5.3 Plato fuerte/Especialidades: 5

( )    Ofrece 5 tipos de especialidades a base de verduras, huevos o pastas, pescado y mariscos, carnes y aves ( 5 puntos )

( )    Ofrece 4 tipos de especialidades a base de verduras, huevos o pastas, pescado y mariscos, carnes y aves ( 4 puntos )

( )    Ofrece 3 tipos de especialidades a base de verduras, huevos o pastas, pescado y carnes ( 3 puntos )

( )    Ofrece 3 tipos de especialidades de las cuales alguna será pescado y 2 especialidades de carne ( 1.5 puntos )

( )    Ofrece 2 tipos de especialidades ( 0.5 puntos )

Puntos

|     |                                                                                                                                                                        |                      |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 5.4 | <u>Postres y bebidas digestivas:</u>                                                                                                                                   | 4                    |
| ( ) | Ofrece 3 clases de dulce o helado, quesos y frutas variadas, además de 5 tipos de café: americano, express, capuchino, irlandés o cualquier otra especialidad del país | ( 4 puntos )         |
| ( ) | Ofrece compuesto de dulces y helados, quesos y frutas                                                                                                                  | ( 2 puntos )         |
| ( ) | Ofrece dulces o helados, queso y frutas                                                                                                                                | ( 1 punto )          |
| ( ) | Ofrece queso, dulce o fruta                                                                                                                                            | ( 0.5 puntos )       |
| ( ) | Ofrece quesos o frutas                                                                                                                                                 | ( 0.5 puntos )       |
|     |                                                                                                                                                                        | <input type="text"/> |

Puntos

|     |                                          |                      |
|-----|------------------------------------------|----------------------|
| 5.5 | <u>Calidad y presentación de platos:</u> | 10                   |
| ( ) | Optima                                   | ( 10 puntos )        |
| ( ) | Adecuada                                 | ( 5 puntos )         |
| ( ) | Mínimo aceptable                         | ( 1 punto )          |
|     |                                          | <input type="text"/> |

Puntos

|     |                            |                      |
|-----|----------------------------|----------------------|
| 5.6 | <u>Servicio a la mesa:</u> | 10                   |
| ( ) | Optimo                     | ( 10 puntos )        |
| ( ) | Adecuado                   | ( 5 puntos )         |
| ( ) | Mínimo aceptable           | ( 1 punto )          |
|     |                            | <input type="text"/> |

Puntos

|       |                                                                                         |              |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 5.7   | <u>Carta de menú-restaurantes típicos:</u>                                              | 15           |
| 5.7.1 | Entradas:                                                                               |              |
|       | Un grupo de entremeses con cinco (*) variedades Selectas y cinco (*) sopas o cremas     | ( 5 puntos ) |
| 5.7.2 | Plato fuerte/especialidad                                                               |              |
|       | Ofrece cinco (*) tipos de especialidades                                                | ( 5 puntos ) |
| 5.7.3 | Postres y bebidas digestivas                                                            |              |
|       | Ofrece cinco (*) clases o compuestos de postres y cinco (*) tipos de bebidas digestivas | ( 5 puntos ) |

(\*) Como mínimo

5.8 Resumen de los puntos y porcentaje obtenidos en el Capítulo V

|                                  | Puntos               |
|----------------------------------|----------------------|
| La carta de menú (E.M.)          | <input type="text"/> |
| Entradas                         | <input type="text"/> |
| Plato fuerte /especialidades     | <input type="text"/> |
| Postres y bebidas digestivas     | <input type="text"/> |
| Calidad y presentación de platos | <input type="text"/> |
| Servicio a la mesa               | <input type="text"/> |
| Carta menú-restaurantes típicos  | <input type="text"/> |
| TOTAL CAPITULO V                 | <input type="text"/> |
| Porcentaje/Equivalencia          | <input type="text"/> |

## CAPITULO VI

---

6. Facilidades, Equipamiento y Acondicionamiento del Sal3n para Reuniones y Banquetes 44 5.55%

6.1 Características constructivas del sal3n: 5

- ( ) 3ptimas ( 5 puntos )
- ( ) Adecuadas ( 2-4 puntos )
- ( ) M3nimo aceptable ( 1 punto )

Puntos

6.2 Relaci3n espacio-capacidad: 3

- ( ) 3ptima ( 3 puntos )
- ( ) Adecuada ( 2 puntos )
- ( ) M3nimo aceptable ( 1 punto )

Puntos

6.3 Acabado o recubrimiento de paredes, cielo raso y pisos: 5

- ( ) 3ptimo ( 5 puntos )
- ( ) Adecuado ( 2-4 puntos )
- ( ) M3nimo aceptable ( 1 punto )

Puntos

6.4 Mobiliario: 5

(E.M.) Exc. (2) M.B. (1.5) B. (1) R. (0.5)

- ( ) 3ptimo ( 3 puntos )
- ( ) Adecuado ( 2 puntos )
- ( ) M3nimo aceptable ( 1 punto )

Puntos

6.5 Manteler3a (inclusive servilletas): 5

(E.M.) Exc. (2) M.B. (1.5) B. (1) R. (0.5)

- ( ) 3ptimas ( 3 puntos )
- ( ) Adecuadas ( 2 puntos )
- ( ) M3nimo aceptable ( 1 punto )

Puntos

6.6 Vajilla y cubertería: 5  
(E.M.) Exc. (2) M.B. (1.5) B. (1) R. (0.5)  
( ) Optima ( 3 puntos )  
( ) Adecuada ( 2 puntos )  
( ) Mínimo aceptable ( 1 punto )

Puntos

6.7 Equipo para buffet frío y caliente: 5  
(E.M.) Exc. (3) M.B. (1.5) B. (1) R. (0.5)  
( ) Optimo ( 3 puntos )  
( ) Adecuado ( 2 puntos )  
( ) Mínimo aceptable ( 1 punto )

Puntos

6.8 Iluminación y ventilación natural: 3  
( ) Optima ( 3 puntos )  
( ) Adecuada ( 2 puntos )  
( ) Mínimo aceptable ( 1 punto )

Puntos

6.9 Acondicionamiento artificial de aire: 5  
( ) Aire acondicionado/calefacción ( 5 puntos )  
( ) Extractores de aire ( 4 puntos )  
( ) Ventiladores de cielo ( 2-3 puntos )  
( ) Otros ventiladores ( 1 punto )

Puntos

6.10 Equipo audio visual y complementario: 3  
( ) Tiene ( 3 puntos )  
( ) No tiene ( 0 puntos )

Puntos

6.11 Resumen de puntos y porcentaje obtenido en el Capítulo VI:

|                                                        | Puntos               |
|--------------------------------------------------------|----------------------|
| Características constructivas del salón                | <input type="text"/> |
| Relación Espacio-Capacidad                             | <input type="text"/> |
| Acabado o recubrimiento de paredes, pisos y cielo raso | <input type="text"/> |
| Mobiliario                                             | <input type="text"/> |
| Mantelería                                             | <input type="text"/> |
| Vajilla                                                | <input type="text"/> |
| Equipo para buffet frío y caliente                     | <input type="text"/> |
| Iluminación y ventilación natural                      | <input type="text"/> |
| Acondicionamiento artificial de aire                   | <input type="text"/> |
| Equipo audio visual y complementario                   | <input type="text"/> |
| TOTAL CAPITULO VI                                      | <input type="text"/> |
| Porcentaje/Equivalencia                                | <input type="text"/> |

## CAPITULO VII

---

7. Servicios complementarios 25 3.15%

7.1 Vestíbulo o sala de espera: 5

(E.M.) Exc. (2) M.B. (1.5) B. (1) R. (0.5)

- ( ) Optima ( 3 puntos )
- ( ) Adecuada ( 2 puntos )
- ( ) Mínimo aceptable ( 1 punto )

Puntos

7.2 Actividades programadas: 5

- ( ) Permanentes ( 5 puntos )
- ( ) Frecuentes ( 3-4 puntos )
- ( ) Esporádicas ( 1-2 puntos )

Puntos

7.3 Servicio de catering: 5

- ( ) Optimo ( 5 puntos )
- ( ) Adecuado ( 3-4 puntos )
- ( ) Mínimo aceptable ( 1-2 puntos )

Puntos

7.4 Tarjetas de crédito: 5

- ( ) Se aceptan ( 5 puntos )
- ( ) No se aceptan ( 0 puntos )

Puntos

7.5 Servicio telefónico: 5

- ( ) Tiene ( 5 puntos )
- ( ) No tiene ( 0 puntos )

Puntos

7.6 Resumen de puntos y porcentaje obtenido en el Capítulo VII:

|                            | Puntos               |
|----------------------------|----------------------|
| Vestíbulo o sala de espera | <input type="text"/> |
| Actividades programadas    | <input type="text"/> |
| Servicio de catering       | <input type="text"/> |
| Tarjetas de crédito        | <input type="text"/> |
| Servicio telefónico        | <input type="text"/> |
| TOTAL CAPITULO VII         | <input type="text"/> |
| Porcentaje/Equivalencia    | <input type="text"/> |

## CAPITULO VIII

---

8. Mercadotecnica 10 1.28%

8.1 Promoción y publicidad: 5

- ( ) Optima ( 5 puntos )
- ( ) Adecuada ( 3 puntos )
- ( ) Mínimo aceptable ( 1 punto )

Puntos

8.2 Estructura cuantitativa de la demanda: 5

- ( ) Optima ( 5 puntos )
- ( ) Adecuada ( 3 puntos )
- ( ) Mínimo aceptable ( 1 punto )

Puntos

8.4 Resumen de puntos y porcentaje obtenido en el Capítulo VIII:

Puntos

Promoción y publicidad

Estructura cuantitativa de la demanda

TOTAL CAPITULO VIII

Porcentaje/Equivalencia

## CAPITULO IX

---

9. Características del área de cocina 105 13.24%

9.1 Características constructivas del área de cocina 10

(E.M.) Exc. (4) M.B. (3) B. (2) R. (1)

- ( ) Optimas ( 6 puntos )
- ( ) Adecuadas ( 2-4 puntos )
- ( ) Mínimo aceptable ( 1 punto )

Puntos

9.2 Áreas mínimas: 10

- ( ) Más de un 60% en relación al comedor (10 puntos )
- ( ) Más de un 50% en relación al comedor ( 8 puntos )
- ( ) Más de un 40% en relación al comedor ( 6 puntos )
- ( ) Más de un 30% en relación al comedor ( 1-4 puntos )

Puntos

9.3 Relación: espacio, área de tránsito y laboral 10

- ( ) Optima ( 10 puntos )
- ( ) Adecuada ( 5 puntos )
- ( ) Mínimo aceptable ( 1 punto )

Puntos

9.4 Acabado o recubrimiento de pisos y paredes: 10

(E.M.) Exc. (4) M.B. (3) B. (2) R. (1)

- ( ) Optimo ( 6 puntos )
- ( ) Adecuado ( 2-4 puntos )
- ( ) Mínimo aceptable ( 1 punto )

Puntos

9.5 Acabado o recubrimiento del cielo raso: 5

(E.M.) Exc. (2) M.B. (1.5) B. (1) R. (0.5)

- ( ) Optimo ( 3 puntos )
- ( ) Adecuado ( 2 puntos )
- ( ) Mínimo aceptable ( 1 punto )

Puntos

9.6 Iluminación y ventilación natural:

5

- ( ) Optima ( 5 puntos )
- ( ) Adecuada ( 3 puntos )
- ( ) Mínimo aceptable ( 1 punto )

Puntos

9.7 Iluminación y aireación artificial:

5

(E.M) Exc. (2) M.B. (1.5) B. (1) R. (0.5)

- ( ) Optima ( 3 puntos )
- ( ) Adecuada ( 2 puntos )
- ( ) Mínimo aceptable ( 1 punto )

Puntos

9.8 Salida de emergencia para el personal de cocina:

10

(E.M.) Exc. (4) M.B. (3) B. (2) R. (1)

- ( ) Optima ( 6 puntos )
- ( ) Adecuada ( 2-4 puntos )
- ( ) Mínimo aceptable ( 1 punto )

Puntos

9.9 Equipo y mobiliario del área de preparación de alimentos:

10

(E.M.) Exc. (4) M.B. (3) B. (2) R. (1)

- ( ) Optimo ( 6 puntos )
- ( ) Adecuado ( 2-4 puntos )
- ( ) Mínimo aceptable ( 1 punto )

Puntos

9.10 Equipo y mobiliario del área de cocción de alimentos:

10

(E.M.) Exc. (4) M.B. (3) B. (2) R. (1)

- ( ) Optimo ( 6 puntos )
- ( ) Adecuado ( 2-4 puntos )

( ) Mínimo aceptable ( 1 punto )

Puntos

9.11 Equipo y mobiliario del área de lavado: 10

(E.M.) Exc. (4) M.B. (3) B. (2) R. (1)

( ) Optimo (con agua caliente) ( 6 puntos )  
( ) Adecuado ( 2-4 puntos )  
( ) Mínimo aceptable ( 1 punto )

Puntos

9.12 Equipo y mobiliario frigorífico: 10

(E.M.) Exc. (4) M.B. (3) B. (2) R. (1)

( ) Optimo (cámara fría) ( 6 puntos )  
( ) Adecuado ( 2-4 puntos )  
( ) Mínimo aceptable ( 1 punto )

Puntos

9.13 Resumen de puntos y porcentaje obtenido en el Capítulo IX:

Puntos

Características constructivas del área de cocina

Áreas mínimas

Relación: Espacio, área de tránsito y laboral

Acabado o recubrimiento de pisos y paredes

Acabado o recubrimiento del cielo raso

Iluminación y ventilación natural

Iluminación y ventilación artificial

Salida de emergencia para el personal de cocina

Equipo y mobiliario del área de preparación de alimentos

Equipo y mobiliario del área de cocción de alimentos

Equipo y mobiliario del área de lavado

Equipo y mobiliario frigorífico

TOTAL CAPITULO IX

Porcentaje/Equivalencia

## CAPITULO X

---

10. Otros Departamentos (Bodegas) 50 6.31%

10.1 Características constructivas de las bodegas: 10

(E.M.) Exc. (4) M.B. (3) B. (2) R. (1)

- ( ) Optimas ( 6 puntos )
- ( ) Adecuadas ( 2-4 puntos )
- ( ) Mínimo aceptable ( 1 punto )

Puntos

10.2 Áreas mínimas: 10

- ( ) Más de un 60% en relación a la cocina ( 10 puntos )
- ( ) Más de un 50% en relación a la cocina ( 8 puntos )
- ( ) Más de un 40% en relación a la cocina ( 6 puntos )
- ( ) Más de un 30% en relación a la cocina ( 1-4 puntos )

Puntos

10.3 Iluminación y ventilación natural: 5

- ( ) Optima ( 5 puntos )
- ( ) Adecuada ( 2-4 puntos )
- ( ) Mínimo aceptable ( 1 punto )

Puntos

10.4 Iluminación y ventilación artificial: 5

(E.M.) Exc. (2) M.B. (1.5) B. (1) R. (0.5)

- ( ) Optima ( 3 puntos )
- ( ) Adecuada ( 2 puntos )
- ( ) Mínimo aceptable ( 1 punto )

Puntos



## CAPITULO XI

---

11. Normas de seguridad para clientes y personal 65 8.20%

11.1 Facilidades para la evacuación:  
(escaleras, salidas de emergencia) 5

(E.M.) Exc. (2) M.B. (1.5) B. (1) R. (0.5)

( ) Adecuadas ( 3 puntos )  
( ) Mínimo aceptable ( 1 punto )

Puntos

11.2 Rotulación de seguridad luminosa: 5

(E.M.) Exc. (2) M.B. (1.5) B. (1) R. (0.5)

( ) Adecuada ( 3 puntos )  
( ) Mínimo aceptable ( 1 punto )

Puntos

11.3 Alarma y sistemas de extinción contra incendios: 5

(E.M.) Exc. (2) M.B. (1.5) B. (1) R. (0.5)

( ) Adecuado ( 3 puntos )  
( ) Mínimo aceptable ( 1 punto )

Puntos

11.4 Depósito de agua 5

(E.M.) Exc. (2) M.B. (1.5) B. (1) R. (0.5)

( ) Adecuado ( 3 puntos )  
( ) Mínimo aceptable ( 1 punto )

Puntos

11.5 Luces de emergencia: 5

(E.M.) Exc. (2) M.B. (1.5) B. (1) R. (0.5)

( ) Adecuadas ( 3 puntos )  
( ) Mínimo aceptable ( 1 punto )

Puntos

11.6 Fumigación: 5

( ) Adecuadas ( 5 puntos )  
( ) Mínimo aceptable ( 1 punto )

Puntos

11.7 Tratamiento y eliminación de basura: 5

( ) Optimo ( 5 puntos )  
( ) Adecuado ( 3 puntos )  
( ) Mínimo aceptable ( 1 punto )

Puntos

11.8 Tratamiento y evacuación de aguas residuales: 5

( ) Optimo ( 5 puntos )  
( ) Adecuado ( 3 puntos )  
( ) Mínimo aceptable ( 1 punto )

Puntos

11.9 Área de aseo: 10

(E.M.) Exc. (4) M.B. (3) B. (2) R. (1)

( ) Optimo (10 m2) ( 6 puntos )  
( ) Adecuado ( 5m2) ( 2-4 puntos )  
( ) Mínimo aceptable (2m2) ( 1 punto )

Puntos

11.10 Vigilancia: 5

( ) 16-23 horas al día ( 5 puntos )  
( ) 12-15 horas al día ( 4 puntos )  
( ) 8-11 horas al día ( 3 puntos )  
( ) Menos de 8 horas al día ( 1-2 puntos )

Puntos

11.11 Personal capacitado para atender emergencias: 5  
 ( ) Si ( 5 puntos )  
 ( ) No ( 0 puntos )

Puntos

11.12 Botiquín y equipo para primeros auxilios: 5  
 ( ) Optimo (5 puntos)  
 ( ) Adecuado (3 puntos)  
 ( ) Mínimo aceptable ( 1 punto)

Puntos

11.13 Resumen de los puntos y porcentaje obtenido en el Capítulo XI:

Puntos

|                                                  |                          |
|--------------------------------------------------|--------------------------|
| Facilidades para la evacuación                   | <input type="checkbox"/> |
| Rotulación de seguridad luminosa                 | <input type="checkbox"/> |
| Alarmas y sistemas de extinción contra incendios | <input type="checkbox"/> |
| Depósito de agua                                 | <input type="checkbox"/> |
| Luces de emergencia                              | <input type="checkbox"/> |
| Fumigación                                       | <input type="checkbox"/> |
| Tratamiento y eliminación de basura              | <input type="checkbox"/> |
| Tratamiento y evacuación de aguas residuales     | <input type="checkbox"/> |
| Área de aseo                                     | <input type="checkbox"/> |
| Vigilancia                                       | <input type="checkbox"/> |
| Personal capacitado para atender emergencias     | <input type="checkbox"/> |
| Botiquín y equipo para primeros auxilios         | <input type="checkbox"/> |
| TOTAL CAPITULO XI                                | <input type="checkbox"/> |
| Porcentaje/Equivalencia                          | <input type="checkbox"/> |

## CAPITULO XII

---

12. Área de servicios sanitarios públicos 45 5.67%

12.1 Características constructivas: 5

- ( ) Optimas ( 5 puntos )
- ( ) Adecuadas ( 3 puntos )
- ( ) Mínimo aceptable ( 1 punto )

Puntos

12.2 Revestimiento impermeable de pisos y paredes: 10

(E.M.) Exc. (4) M.B. (3) B. (2) R. (1)

- ( ) Optimo ( 6 puntos )
- ( ) Adecuado ( 3 puntos )
- ( ) Mínimo aceptable ( 1 punto )

Puntos

12.3 Acabado o recubrimiento del cielo raso: 5

(E.M.) Exc. (2) M.B. (1.5) B. (1) R. (0.5)

- ( ) Optimo ( 3 puntos )
- ( ) Adecuado ( 2 puntos )
- ( ) Mínimo aceptable ( 1 punto )

Puntos

12.4 Dimensiones: 5

- ( ) Optimas (6 m<sup>2</sup>) ( 5 puntos )
- ( ) Adecuadas (4 a 5 m<sup>2</sup>) ( 3 puntos )
- ( ) Mínimo aceptable (3 m<sup>2</sup>) ( 1 punto )

Puntos

12.5 Loza sanitaria: 5

(E.M.) Exc. (2) M.B. (1.5) B. (1) R. (0.5)

Calidad:

- ( ) Optima ( 3 puntos )
- ( ) Adecuada ( 2 puntos )
- ( ) Mínimo aceptable ( 1 punto )

Puntos

12.6 Equipo y accesorios de los sanitarios:

15

(E.M.)          Exc. (2)    M.B. (1.5)    B. (1)    R. (0.5)

- |     |                                                          |              |
|-----|----------------------------------------------------------|--------------|
| ( ) | Espejo con iluminación                                   | ( 2 puntos ) |
| ( ) | Espejo sin iluminación                                   | ( 1 punto )  |
| ( ) | Jabonera líquida                                         | ( 2 punto )  |
| ( ) | Papel higiénico y porta papel                            | ( 1 punto )  |
| ( ) | Extractor o ventana al exterior y desodorante ambiental  | ( 2 puntos ) |
| ( ) | Basurero                                                 | ( 2 punto )  |
| ( ) | Sanitarios independientes (damas y caballeros)           | ( 1 punto )  |
| ( ) | Mingitorios                                              | ( 1 punto )  |
| ( ) | Secadores de manos c/aire caliente (toallas desechables) | ( 2 puntos ) |

Puntos

12.7 Resumen de los puntos y porcentaje obtenidos en el Capítulo XII

Puntos

Características constructivas

Revestimiento impermeable de pisos y paredes

Acabado o recubrimiento del cielo raso

Dimensiones

Loza sanitaria

Equipo y accesorios de los sanitarios

TOTAL CAPITULO XII

Porcentaje/Equivalencia

## CAPITULO XIII

---

13. Facilidades para el personal 20 2.52%

13.1 Casilleros para el personal: 5

(E.M.) Exc. (2) M.B. (1.5) B. (1) R. (0.5)

- ( ) Tiene ( 3 puntos )  
( ) No tiene ( 0 puntos )

Puntos

13.2 Servicios sanitarios para el personal: 5

(E.M.) Exc. (2) M.B. (1.5) B. (1) R. (0.5)

- ( ) Optimos ( 3 puntos )  
( ) Adecuados ( 2 puntos )  
( ) Mínimo aceptable ( 1 punto )

Puntos

13.3 Oficinas administrativas: 5

(E.M.) Exc. (2) M.B. (1.5) B. (1) R. (0.5)

- ( ) Optimas ( 3 puntos )  
( ) Adecuadas ( 2 puntos )  
( ) Mínimo aceptable ( 1 punto )

Puntos

13.4 Programas de capacitación para el personal: 5

- ( ) Tiene ( 5 puntos )  
( ) No tiene ( 0 puntos )

Puntos

13.8 Resumen de los puntos y porcentaje obtenidos en el Capítulo XIII

|                                            | Puntos               |
|--------------------------------------------|----------------------|
| Casilleros para el personal                | <input type="text"/> |
| Servicios sanitarios para el personal      | <input type="text"/> |
| Oficinas administrativas                   | <input type="text"/> |
| Programas de capacitación para el personal | <input type="text"/> |
| TOTAL CAPITULO XIII                        | <input type="text"/> |
| Porcentaje/Equivalencia                    | <input type="text"/> |

## CAPITULO XIV

---

14. Personal administrativo y de servicio 72 9.08%

14.1 Gerente General/Administrativo: 10

- ( ) Profesional ( 7 puntos )
- ( ) Capacitado ( 5 puntos )
- ( ) Empírico ( 2 puntos )
- ( ) Bilingüe ( 3 puntos )

Puntos

14.2 Gerente de Ventas: 7

- ( ) Profesional ( 5 puntos )
- ( ) Capacitado ( 3 puntos )
- ( ) Empírico ( 2 puntos )
- ( ) Bilingüe ( 2 puntos )

Puntos

14.3 Jefe de Personal: 3

- ( ) Profesional ( 3 puntos )
- ( ) Capacitado ( 2 puntos )
- ( ) Empírico ( 1 puntos )

Puntos

14.4 Cajeros: 5

- ( ) Con uniforme ( 2 puntos )
- ( ) Bilingüe ( 2 puntos )
- ( ) Capacitado ( 1 puntos )

Puntos

14.5 Jefe de Comedor (maitre) o capitán de camareros: 7

- ( ) Con uniforme ( 3 puntos )
- ( ) Capacitado ( 2 puntos )
- ( ) Empírico ( 1 punto )
- ( ) Bilingüe ( 2 puntos )

Puntos

- 14.6 Somelier: 7
- ( ) Con uniforme ( 3 puntos )
  - ( ) Capacitado ( 2 puntos )
  - ( ) Empírico ( 1 punto )
  - ( ) Bilingüe ( 2 puntos )

Puntos

- 14.7 Jefe de Cocina (Chef): 7
- ( ) Con uniforme ( 3 puntos )
  - ( ) Profesional ( 4 puntos )
  - ( ) Capacitado ( 2 puntos )
  - ( ) Empírico ( 1 punto )

Puntos

- 14.8 Cocineros: 5
- ( ) Con uniforme ( 2 puntos )
  - ( ) Capacitados ( 3 puntos )
  - ( ) Empíricos ( 2 puntos )

Puntos

- 14.9 Bartenders: 6
- ( ) Con uniforme ( 2 puntos )
  - ( ) Capacitados ( 2 puntos )
  - ( ) Empíricos ( 1 punto )
  - ( ) Bilingüe ( 2 puntos )

Puntos

- 14.10 Camareros (saloneros): 6
- ( ) Con uniforme ( 2 puntos )
  - ( ) Capacitados ( 2 puntos )
  - ( ) Empíricos ( 1 punto )
  - ( ) Bilingües ( 2 puntos )

Puntos

- 14.11 Porcentaje de camareros por número de mesas): 4
- ( ) Un camarero cada 4 mesas ( 4 puntos )
  - ( ) Un camarero cada 6 mesas ( 3 puntos )
  - ( ) Un camarero cada 8 mesas ( 2 puntos )

Puntos

14.12 Personal de seguridad y vigilancia:

5

- ( ) Con uniforme ( 2 puntos )
- ( ) Capacitados ( 3 puntos )
- ( ) Empírico ( 2 puntos )

Puntos

14.3 Resumen de los puntos y porcentaje obtenidos en el Capítulo XIV

Puntos

|                                                 |                      |
|-------------------------------------------------|----------------------|
| Gerente General/Administrador                   | <input type="text"/> |
| Gerente de Ventas                               | <input type="text"/> |
| Jefe de Personal                                | <input type="text"/> |
| Cajeros                                         | <input type="text"/> |
| Jefe de Comedor (maitre) o capitán de camareros | <input type="text"/> |
| <u>Somelier</u>                                 | <input type="text"/> |
| Jefe de Cocina (Chef)                           | <input type="text"/> |
| Cocineros                                       | <input type="text"/> |
| Bartenders                                      | <input type="text"/> |
| Camareros (saloneros)                           | <input type="text"/> |
| Porcentaje de camareros por número de mesas     | <input type="text"/> |
| Personal de seguridad y vigilancia              | <input type="text"/> |
| TOTAL CAPITULO XIV                              | <input type="text"/> |
| Porcentaje/Equivalencia                         | <input type="text"/> |

15. Resumen de las equivalencias obtenidas en los diferentes capítulos y puntuación final\_\_\_\_\_

| Capitulo                                                                              | Equivalencia             |
|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| I Características del inmueble                                                        | <input type="checkbox"/> |
| II De la presentación interna                                                         | <input type="checkbox"/> |
| III Del equipamiento y acondicionamiento del salón comedor                            | <input type="checkbox"/> |
| IV Area de servicio de bebidas                                                        | <input type="checkbox"/> |
| V Composición de la carta de menú                                                     | <input type="checkbox"/> |
| VI Facilidades, equipamiento y acondicionamiento del salón para Reuniones y banquetes | <input type="checkbox"/> |
| VII Servicios complementarios                                                         | <input type="checkbox"/> |
| VIII Mercadotecnia                                                                    | <input type="checkbox"/> |
| IX Características del área de cocina                                                 | <input type="checkbox"/> |
| X Otros departamentos (bodegas)                                                       | <input type="checkbox"/> |
| XI Normas de seguridad para los clientes y personal                                   | <input type="checkbox"/> |
| XIII Facilidades para el personal                                                     | <input type="checkbox"/> |
| XIV Personal administrativo y de servicio                                             | <input type="checkbox"/> |

PUNTAJE FINAL\_\_\_\_\_

CATEGORIA\_\_\_\_\_

NÚMERO DE TENEDORES\_\_\_\_\_

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

UBICACIÓN\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

PUNTAJE OBTENIDO\_\_\_\_\_

EQUIVALENCIA (%)\_\_\_\_\_

CATEGORIA\_\_\_\_\_

FECHA\_\_\_\_\_

NOMBRE Y FIRMA DEL SUPERVISOR\_\_\_\_\_

ATENDIDO POR\_\_\_\_\_

PUESTO QUE DESEMPEÑA\_\_\_\_\_

## CAPITULO XVI

---

### 1. Requisitos mínimos de las empresas gastronómicas

A continuación se presenta en detalle los requisitos mínimos que deben tener las empresas gastronómicas del país. Los mismos contemplan dimensiones, equipo, accesorios, etc., es decir, aquellos elementos básicos que determinan el buen funcionamiento de las mismas.

#### 16.1 Capítulo I

Fachada: todas las empresas gastronómicas deben tener una fachada vistosa y acorde a la zona donde se localiza. Especialmente si se encuentran en regiones de interés turístico.

Rótulo: presentarán rótulos de tipo luminoso, sin que los mismos sean alusivos a marcas comerciales. En él se identificará claramente el nombre de la empresa con su respectivo logotipo.

Estacionamiento: el área de estacionamiento debe estar debidamente demarcada, y puede encontrarse a una distancia no superior a 100 metros, en relación a la ubicación de la empresa. Existirá un aparcamiento por cada 15 personas, independientemente del estacionamiento de servicio. Este último tendrá una capacidad mínima para dos vehículos.

#### 16.2 Capítulo II

Dimensiones del comedor: las dimensiones mínimas del salón comedor son determinadas con base en las relaciones establecidas por cada comensal. Siendo el área mínima de 0.80.

Entrada para clientes: la entrada para los clientes será totalmente independiente de aquellas que utilice el personal. Las mismas han de facilitar el acceso de minusválidos.

#### 16.3 Capítulo III

Mantelería: todas las mesas deben contar como mínimo con un mantel y servilletas de tela. Las servilletas si podrán ser de tipo desechable.

Vajilla, cristalería y cubertería: todos los establecimientos que tengan restaurante deben poseer para servir los alimentos, vajilla de vidrio, o similar (porcelana, loza, acero inoxidable, etc.). No se permite la utilización de material plástico o desechable, excepto para la transportación de alimentos.

#### Iluminación y ventilación

Natural: el área del salón comedor debe estar dotada de ventanales que permitan una adecuada iluminación y ventilación natural.

Sistema de sonido integral ambiental: el salón comedor estará dotado de un equipo de música ambiental, el cual tendrá como mínimo dos altavoces.

Desodorante ambiental: es necesario que el comedor despidan un aroma suave y del agrado de los clientes.

Mueble para saloneros: ubicado estratégicamente en el salón, los saloneros podrán contar con un mueble en el cual deben mantener todo el equipo acorde a sus requerimientos y necesidades. Dicho mueble, como mínimo estará revestido en lámina decorativa.

#### 16.4 Capítulo IV

Carta de bebidas: en caso de que la empresa preste el servicio de bar, debe contar con una carta de bebidas, tanto en castellano como en inglés. En la misma se presentarán los precios, aclarando si incluyen los respectivos impuestos de ley.

#### 16.5 Capítulo V

Carta de menú: la carta de menú debe estar confeccionada con motivos alusivos a la especialidad del restaurante o sino bien con su respectivo logotipo. La misma no podrá llevar en su portada ningún material publicitario, que se oriente a casas comerciales.

Además, deben estar claramente presentados los alimentos en idioma español e inglés, con sus respectivos precios.

#### 16.6 Capítulo VII

Tarjetas de crédito: dado los segmentos de mercado que abarcan las empresas gastronómicas, se requiere que las mismas acepten tarjetas de crédito.

Servicio telefónico: todo restaurante debe poseer ya sea un teléfono público (de monedas) o contar con facilidades para asistir cualquier llamada de los clientes.

#### 16.7 Capítulo IX

Funcionamiento de la cocina: en todo establecimiento se debe colocar a simple vista el permiso de funcionamiento (vigente) emitido por el Ministerio de Salud.

Áreas mínimas de la cocina: el área mínima será de un 30% con respecto al salón comedor.

Pisos, paredes y otros: las paredes, techos y pisos estarán revestidos de materiales incombustibles de fácil limpieza e impermeables, ya sean estos en acero inoxidable o en azulejos.

Ventilación directa o mecánica: las cocinas tendrán siempre ventilación directa o mecánica (forzada) y dispondrán de aparatos para la renovación del aire y la extracción de humos y grasas.

Salida de emergencia para el personal de cocina: el área de cocina deberá estar construida en forma tal que brinde la máxima protección al personal, y en caso de siniestro facilite una rápida evacuación.

Equipo de lavado: el área de cocina debe poseer una batería de lavado, de tipo industrial, dotada de su respectiva agua caliente.

## 16.8 Capítulo X

Pisos y paredes de las bodegas: las bodegas estarán construidas en materiales impermeables e incombustibles, preferentemente en concreto.

Las que almacenan alimentos deberán ser repelladas y tendrán ventilación como la iluminación adecuada.

Tipos de bodegas: deben existir las siguientes bodegas:

- ❖ Bodega de líquidos y licores
- ❖ Bodega de granos, enlatados, etc.
- ❖ Cámaras frigoríficas que por separado almacenen aves, mariscos, carnes y legumbres.

Estrategias para las bodegas: las bodegas deben contar con estanterías preferentemente de metal o si no bien revestidas en lámina decorativa.

Área mínima: dicha área ha de ser de un 30% con respecto a la cocina.

## 16.9 Capítulo XI

Normas de seguridad: todo establecimiento gastronómico debe contar con las siguientes medidas de seguridad:

- ❖ Facilidades para la evacuación
- ❖ Rotulación de seguridad luminosa
- ❖ Alarma y sistemas de extinción contra incendios
- ❖ Luces de emergencia
- ❖ Depósito de agua
- ❖ Fumigación periódica y profesional
- ❖ El tratamiento y la eliminación de basura debe hacerse en áreas específicas y no utilizadas por el público
- ❖ El tratamiento y evacuación de las aguas residuales debe hacerse por medio de tanque séptico (cuando no exista red de alcantarillado)
- ❖ Contar con un área o bodega exclusiva para el equipo de aseo cuya medida mínima será de 2.0 m<sup>2</sup>
- ❖ Botiquín y equipo para primeros auxilios
- ❖ Las puertas que comuniquen con el exterior y las puertas en las áreas de alta peligrosidad en caso de emergencias deben abrir hacia el exterior

## 16.10 Capítulo XII

Servicios Sanitarios Públicos: Se deben tener unidades de servicios sanitarios tanto para damas, como para caballeros. Los mismos estarán revestidos con azulejos hasta una altura mínima de 1.60 metros; también tendrán previstas facilidades para las personas minusválidas, sobre el nivel del piso.

Equipo y accesorios:

- Espejos
- Jabonera Líquida
- Papel higiénico y porta-papel
- Ventana al exterior
- Desodorante ambiental
- Basurero
- Toallas desechables

- Mingitorios
- Iluminación adecuada
- Lavabo

#### 16.11 Capítulo XIII

##### Facilidades para el personal

- ❖ Por lo menos un servicio sanitario para el personal
- ❖ Casilleros para todo el personal
- ❖ Contar con oficinas para uso exclusivo de los trámites administrativos
- ❖ Velar por la capacitación del personal a cargo
- ❖ Dotar al personal de su respectivo uniforme