



## CAPÍTULO II

### Revisión de la Literatura

#### *2.1 Industria Restaurantera*

##### *2.1.1. Antecedentes de la Industria Restaurantera*

Los primeros indicios de que la gente salía a comer data desde el año 1700 a.C., se han encontrado pruebas de la existencia de un comedor público en Egipto en el año 512 a.C. Se cree que este comedor sólo servía platos preparados con cereales, aves salvajes y cebolla. Sin embargo, las mujeres no podían entrar a este tipo de establecimientos, es hasta el año 402 a.C. cuando las mujeres y los niños podían entrar a las tabernas acompañados de los hombres, sin embargo, las niñas no podían tener acceso a estos lugares sino hasta que estuvieran casadas (Bachs, 2003).

Se han encontrado pruebas de que antes del año 79 d.C. existían una gran cantidad de bares en las calles de la antigua Roma, por lo cual se cree que las salidas a comer fuera de casa, ya eran famosas entre los romanos. En estos lugares, se servía pan, queso, vino, nueces, dátiles, higos y comidas calientes. Las barras estaban cubiertas con mármol y contaban con vasijas empotradas en las que el vino se guardaba para mantenerlo fresco (Anker y Batta, 2000).



Después de la caída del imperio Romano, las comidas fuera de casa se llevaban a cabo en tabernas y posadas, pero en el año 1200 se establecieron casas de comida en Londres, París y en algunos otros lugares donde vendían platos preparados (Foster, 2001).

Comblence (1999), menciona que durante la Edad Media, el buen servicio de alimentos y bebidas era un privilegio, del cual sólo podía gozar la aristocracia. Los nobles tocaban las trompetas en las puertas de los castillos, para indicar que debían congregarse para un banquete. Los comensales disfrutaban de platos enormes de pavo real o cisne rostizado, carne de res y carnero, se acostumbraba a que comieran con las manos y se limpiaran en coloridas corbatas. Mientras comían disfrutaban de un espectáculo de acróbatas, malabaristas y trovadores.

Catalina de Medici, la cual era una italiana de 14 años, que se casó en 1533 con el rey Enrique II de Francia, fue la que introdujo la comida elegante, al celebrar distinguidos banquetes en mesas redondas con adornos de plata y delicadas vajillas donde más de 100 cocineros preparaban una variedad de platillos, lo cual fue la base para lo que actualmente se conoce como cocina clásica (Foster, 2001).

En esos tiempos el café era considerado como un agente medicinal, al cual se le atribuían propiedades para ayudar a la digestión, para curar el catarro y los resfriados; es así como en el año 1650 aparecieron en Oxford, las cafeterías y en 1657 se hicieron presentes en Londres. Para los años 1700 existían aproximadamente 3000 cafeterías en Londres, las cuales posteriormente fueron cobrando popularidad en la América Colonial, en Boston, Virginia y Nueva York (Bachs, 2003).



Anker y Batta (2000) señala que en el siglo XVIII, había sitios de alta especialidad, los cuales ofrecían un menú específico y sólo servían a una hora fija. Las fondas, mesones y hosterías servían piezas completas de pollo o res, pero sólo bajo pedido. Es en este siglo cuando también aparecen los ordinarios, los cuales eran similares a las fondas en las que sólo se servía pan, carne y cerveza, ofrecían porciones grandes a precios muy bajos.

Fue hasta el año 1765, cuando apareció el término de restaurante que significaba alimento que restaura. Este concepto nació cuando un Parisiense llamado Boulanger abrió su establecimiento, en el cual ofrecía sopas y caldos. En su puerta tenía la siguiente inscripción "Venite ad me omnes qui stomacho laboratoratis et ego restaurabo vos", lo cual significaba "Venid a mí todos aquellos cuyos estómagos clamen angustiados, que yo los restauraré" (Bachs, 2003, p.502). Boulanger llamó a su sopa el restaurador divino, la cual sólo era una mezcla de vegetales y hierbas que ocupaban los médicos de la Edad Media como reconstituyente. Este delicioso preparado atrajo gente elegante, la cual no acostumbraba ir a las tabernas, en las cuales lo principal eran las bebidas, dejando a la comida en segundo lugar. El restaurante de Boulanger, llamado Champs d'Oiseau, tenía precios altos, lo cual lo convertía en un lugar exclusivo, sólo para la gente de alta sociedad. Posteriormente como consecuencia de este éxito Boulanger amplió su menú, y la palabra restaurante se estableció en todo el mundo. Los chefs, que hasta ese momento sólo trabajaban para la nobleza, abrieron sus propios negocios, o bien eran contratados por empresarios (Bachs, 2003).

Sin embargo, fue hasta 17 años después, en 1782, cuando fue abierto el primer restaurante de lujo, el primer restaurante en el cual los comensales se sentaban y se les



servían porciones individuales, seleccionaban la comida de menús, tenían un horario fijo y establecido; este restaurante fue establecido por un hombre llamado Antoine Beauvilliers, nombrando a su establecimiento La Gran Taberna de Londres. Beauvilliers era escritor culinario y una autoridad gastronómica de ese tiempo. En 1814 escribió lo que más tarde se convertiría en los estándares de la comida francesa: *L'Art du Cuisinier*. Se consideró que esta gran figura fue el primero en combinar las tres cosas esenciales que debe de tener un restaurante elegante: meseros elegantes, una bodega completa de vinos, y una cocina superior (Egerton, 2005).

Reynoso (2004) menciona que antes de 1804, París contaba con más de 500 restaurantes, generando a la mayoría de los grandes chefs de toda la historia, y creando muchos platos famosos. El progreso del arte culinario fue muy grande, después de la Revolución Francesa se suprimieron las corporaciones y concesiones, y se empezaron a multiplicar los restaurantes.

Fue hasta el siglo XIX, cuando los restaurantes cruzaron el canal de la Mancha, cuando las compañías de ferrocarriles construyeron grandes hoteles e instalaron restaurantes franceses con un servicio completo de plata, lo cual al principio fue extraño, pero pronto alcanzó una gran popularidad. Poco a poco con las tendencias de viajar seguido, fueron apareciendo establecimientos en pequeñas poblaciones, y los dueños fueron convirtiendo sus tabernas y ordinarios en restaurantes (Reynoso, 2004).

Según Foster (2001), la innovativa idea de comer fuera de casa, ya no era sólo para las clases privilegiadas, poco a poco fue atrayendo a las masas, lo cual fue dando lugar a nuevos cambios. En 1884 se crearon los salones de té, los cuales al principio sólo servían esta bebida, posteriormente ofrecían alimentos más sustanciosos, tomando gran



popularidad entre las mujeres, las cuales hasta estas fechas seguían sin poder entrar solas a las tabernas.

Fueron surgiendo todo tipo de establecimientos, principalmente en Londres, en la zona de Soho, la cual se convirtió el centro de la industria de servicio de alimentos y bebidas en Londres, generando la mayor parte de la gente que trabajaría en los grandes hoteles a finales del siglo. En estos hoteles se construyeron grandes y elegantes restaurantes, en los cuales todos los comensales se vestían de gala y disfrutaban de grandes menús a la carta (Ander y Batta, 2000).

A finales del siglo XIX, las reuniones y banquetes llegaron a la cima, y las comidas se componían de 14 tiempos o platillos. Sin embargo, con la llegada de la primera guerra mundial, en 1914, se tuvieron que racionalizar los alimentos originando una reducción en el número de platillos, tanto en los banquetes como en los restaurantes normales, haciendo populares las comidas con tres o cuatro platillos y café, práctica que hasta nuestros tiempos ha permanecido (Comblence, 1999).

En los restaurantes clásicos existía el bronce y el mármol, mientras que en los populares desapareció la mantelería de lino, y las mesas y paredes fueron recubiertas de materiales plásticos. Bachs (2003), menciona que con el paso del tiempo los restaurantes europeos comenzaron a americanizarse, transformándose en autoservicios, restaurantes de comida rápida, entre otros. En América, el servicio de alimentos se extendió al público en general en la década de los 80, con la revolución industrial. Los lugares para comer fuera de casas poco a poco fueron adquiriendo mayor popularidad y el salir a comer fuera de casa se ha convertido en un pasatiempo.



### ***2.1.2 Industria Moderna***

En la actualidad, el servicio de alimentos y bebidas es un gran negocio, éste prosperó después de la segunda guerra mundial, ya que las personas con posibilidades económicas, adquirieron la costumbre de comer fuera de casa. Bachs (2003), considera que han sido dos los principales factores que han permitido el crecimiento de la industria restaurantera: el hecho de que cada vez son más las mujeres que trabajan y el incremento en la economía de los hogares, ya que estos factores permiten a las familias llevar a cabo un mayor número de comidas fuera de casa.

Existen muchas teorías de motivación, siendo más conocida la de Maslow, la cual dice que el ser humano siempre quiere cosas nuevas, una vez que satisface una necesidad, aparece otra, y así sucesivamente; yendo desde las necesidades fisiológicas, hasta las de realización. La gente que acude a los restaurantes no sólo va por satisfacer una necesidad fisiológica, que sería la de satisfacer el apetito, sino también por satisfacer su autoestima, autorespeto y sus necesidades de reconocimiento (Bachs, 2003). Cada persona, elige un restaurante diferente conforme a las necesidades que tenga en ese momento y que sea acorde con su disponibilidad económica.

Antes, los comensales tenían que esperar su turno para entrar a los restaurantes, por este motivo, lo más importante para los restauraneros era poder servirles, así que se enfocaban en métodos, tiempos y controles para producir más y así poder atender a todos sus clientes. Posteriormente fueron surgiendo nuevos establecimientos, los comensales ya no tenían que formarse, y entonces se tenían que elaborar estrategias para buscar a los



consumidores. Se tenían que hacer investigaciones y análisis de las necesidades del mercado, para satisfacer e inducir nuevas necesidades. Esto ha ido cambiando, en la actualidad el reto ya no lograr satisfacción en los clientes, sino tener clientes leales (Egerton, 2005).

El negocio de los restaurantes se considera como un desafío, ya que se puede tener un gran éxito, o un gran fracaso, sino se sabe contar con las cosas necesarias que demandan los comensales. Según Foster (2001), considera que el éxito de un restaurante en la actualidad depende de seis principales factores:

1. Administración eficaz.
2. Materia prima de calidad
3. Estandarización en los alimentos.
4. Servicio atento.
5. Ambiente agradable.
6. Valor agregado.

Como la competencia cada vez ha sido mayor, muchos restauranteros se han preocupado por cubrir algunos de los aspectos anteriores, y han tenido una buena respuesta de parte de los clientes, sin embargo, se considera que si se combinan estos seis elementos se puede lograr un éxito a largo plazo.

Como se ha visto, la industria restaurantera poco a poco ha ido creciendo y ha ido tomando mayor fuerza. En México, es una de las industrias de mayor importancia, ya que ha sido fundamental para el desarrollo gastronómico y culinario del país, es desarrolladora de gente, genera un enorme beneficio social al emplear un gran número de



mano de obra, de hecho el secretario de turismo, Rodolfo Elizondo (2004), la nombra como la industria número uno en empleadora de gente. A su vez también se le considera como la industria más importante en el presupuesto del gasto familiar, las familias mexicanas destinan el 9.8% del gasto a las comidas fuera de casa.

En México existen 221 mil restaurantes, de los cuales el 96% pertenece a micro y pequeñas empresas; generan 800 mil empleos directos y 2.2 millones indirectos; participan con el 2.3% en el Producto Interno Bruto, y con el 23.8% en el Producto Interno Bruto turístico. Los cinco lugares de mayor importancia dentro de la industria restaurantera son: Distrito Federal, Ciudad de México, Jalisco, Veracruz y Puebla (CANIRAC, 2004).

Dentro de todos estos miles de restaurantes se pueden encontrar varios tipos de restaurantes en la industria moderna, que van desde fondas, cafeterías, restaurantes de comida rápida, restaurantes étnicos, regionales, de especialidades, entre otros. Los cuales serán definidos posteriormente.

## ***2.2 Clasificación de Restaurantes***

La industria restaurantera comprende todos los establecimientos que brindan al público un servicio de comidas y bebidas a cambio de un precio. Así, los establecimientos alimenticios se pueden clasificar por categorías de acuerdo a las características que tenga el lugar, es decir, el equipo, estructura, calidad, diversidad de productos, entre otros (Fernández, 2001). Los restaurantes eligen un tema, le dan un estilo, un menú y asignan





precios de acuerdo al tipo de cliente al que desean llegar. Pueden ofrecer un menú

compuesto por platillos fijos, a los cuales se les asigna un precio determinado por la comida completa, o bien, pueden ofrecer un menú con un conjunto de platillos que pueden ser elegidos según las preferencias del comensal, donde cada platillo individual tiene cierto precio (Reay, 2000).

### ***2.2.1 Clasificación según Morfín.***

En el estudio de Torruco, citado por Morfín en el 2001, los restaurantes se clasifican en 4 principales grupos, los cuales están relacionados por: las costumbres sociales, los hábitos y requerimientos personales y por la presencia de corriente turística nacional e internacional.

- **Restaurante Gourmet.** También es llamado restaurantes de servicio completo. Su carta se basa en platillos sofisticados que atraen a comensales que gustan de los manjares, el precio es elevado ya que va a la par de la calidad de los alimentos.
- **Restaurante de Especialidades.** Es un establecimiento que ofrece una gran variedad de platillos de su especialidad. Éste puede ser confundido con el restaurante étnico, que no es más que un restaurante que ofrece platillos representativos de algún país en particular.
- **Restaurante Familiar.** Por lo general es parte de una cadena o franquicia, también es llamado restaurante de comida rápida. Ofrece un producto y servicio estandarizado a precios accesibles.



- **Restaurante Conveniente.** También llamado de servicio limitado. Sus instalaciones son extremadamente limpias y ofrece un servicio rápido a precios muy accesibles.

### *2.2.2 Clasificación de Fernández*

Fernández en el 2001 propone que los restaurantes se pueden clasificar en función a su especialidad, es decir, según el tipo de comida, es así como los clasifica en:

- Restaurantes Vegetarianos
- Restaurantes de especialidades a la parrilla
- Restaurantes Orientales
- Restaurantes Mexicanos
- Restaurantes Dietéticos
- Hamburgueserías
- Pizzerías
- Creperías
- Buffets o Self- Service

Además Fernández y Morfín en el 2001, proponen una clasificación en base a la variedad de los servicios, proponiendo así:

- **Restaurantes de autoservicio.** En estos establecimientos existen una variedad de platillos a un precio bajo, que se pueden combinar a gusto del comensal.



Cuentan con poco personal, y por lo general se localizan en centros comerciales, ferias, entre otros.

- **De menú y a la carta.** La cantidad de platillos que se ofrecen es mucho mayor, el precio es moderado y el comensal puede elegir con base en su gusto y bolsillo. Se dividen a su vez en:

- *De lujo:* Comida internacional, servicio francés.
- *De primera y tipo medio:* Comida internacional o nacional, servicio americano.
- *De tipo económico:* Comida de elaboración sencilla, servicio mínimo americano.

- **Cafeterías, auto servicio, restorrrutas y similares.** Los primeros, básicamente brindan alimentos sencillos y de rápida elaboración, además de que ofrecen bebidas ligeras. Los restaurantes de autoservicio, como su nombre lo indica dan servicio dentro del automóvil, ya sea dentro de estacionamientos, o bien, pasan por una zona, en la cual hay una bocina en dónde realizan su pedido, para posteriormente pagarlo y recoger su orden, sin la necesidad de bajar del automóvil. Los restorrrutas se ubican en las carreteras y proporcionan algunos servicios, como lo son: gasolina, alimentos, artículos característicos de la región, entre otros.

### ***2.2.3 Clasificación de Foster.***



Según Foster (2001), los restaurantes se dividen en 5 categorías:

- **Clásicos.** Se caracterizan por que ofrecen platillos de alta cocina y cavas con vinos finos. Están diseñados para atraer comensales dispuestos a pagar altos precios por platillos tipo gourmet, servidos con estilo y elegancia. Estos restaurantes se destacan porque poseen chefs de alta escuela y el ambiente es elegante con personal capacitado y eficaz.
- **Ocasionales.** Un restaurante ocasional ofrece un menú variado con platillos tradicionales, preparados por cocineros, los precios van de moderados a altos. El ambiente es tipo familiar y por lo general en sus instalaciones se encuentra un bar para la venta de bebidas únicamente. El personal es de servicio completo y se tienen hostess, capitán de meseros y ayudante de meseros.
- **Especializados.** Este tipo de restaurantes son de los más populares en el mundo. Poseen un menú de variedad limitada y todos éstos giran en torno al tema central. Dentro de esta categoría se pueden encontrar a los restaurantes étnicos, restaurantes que se especializan en carnes y pescados, entre otros. El diseño y decoración del lugar esta pensado en función del tema y sus precios son razonables.
- **Familiares.** El menú puede ser variado o limitado, compuesto por platillos comunes a precios moderados. El ambiente y las instalaciones son modestas, por lo general son barras con taburetes. Las organizaciones e instituciones que ofrecen servicios de alimentos y las cafeterías pertenecen a esta categoría.



- **Comida Rápida.** Como su nombre lo dice estos restaurantes ofrecen un servicio eficiente y rápido, el menú es limitado y sus precios son económicos. Todos estos establecimientos poseen un mostrador de autoservicio. Según Reay (2000), explica que este tipo de servicio consiste en la preparación de alimentos rápidamente y que se pueden consumir en la mano, por lo general su menú está conformado por: hamburguesas, empanadas, sándwiches, pizzas, hot dogs, papas fritas, entre otros.

#### *2.2.4 Clasificación según Comblence*

Comblence (1999) propone que los establecimientos alimenticios, se pueden clasificar en:

- **Restaurante de lujo.** Los platillos se caracterizan por su gran sabor y presentación. El ambiente, decoración e inmueble es de alta calidad, tienen aire acondicionado y la música es tranquila. Por lo general este tipo de restaurantes cuentan con un bar. Al personal se le exige calidad en su trabajo y esto permite que fluya un ambiente de elegancia.
- **Cafeterías de lujo.** Las instalaciones son de menor calidad comparadas a los restaurantes lujosos. La carta ofrece platillos enfocados en cortes, pastas, ensaladas, guisados, es decir, el menú es limitado. Las bebidas se limitan a cervezas, vinos del país y refrescos.



- **Cafeterías de auto servicio de lujo.** La cocina tiene que tener capacidad para grandes producciones y está dividida en departamentos, como ejemplo, se puede tener secciones de repostería, ensaladas, verduras, entre otros. La decoración y equipo es de la misma calidad de una cafetería de lujo, sin embargo, aquí la mesa de los fríos-calientes se encuentran ubicados a un costado de la entrada y la caja se encuentra al final. Su servicio es de 12:00 a 22:00 horas, poseen numerosos cajones de estacionamiento, jardines y es común encontrarlos ubicados en centros comerciales o zonas industriales.
- **Cafeterías industriales de auto servicio.** El propósito es dar servicio al personal y obreros de las empresas. La cocina se divide en secciones y en cada una se tiene refrigeradores y dos o tres mesas de trabajo. El menú está integrado por platillos simples.
- **Fuente de sodas.** La decoración es sencilla, ofrece un menú limitado, basado en hamburguesas, carnes a la plancha, emparedados, pasteles, pays, gelatinas, café, jugos y refrescos. Se ubican por lo general en el centro de la ciudad o en centros comerciales y se instalan o acondicionan en un local.
- **Tentempiés.** Se caracterizan porque el servicio es muy rápido y se encuentran ubicados en lugares con mucha afluencia. Por lo general se venden tacos, tortas, banderillas, hamburguesas o sándwiches. Cuentan con barras colocadas a lo largo y ancho para colocar los alimentos, ya que los comensales comen de pie y no tienen asientos.



### ***2.2.5 Clasificación según Anker y Batta.***

Según Anker y Batta, (2000) los establecimientos alimenticios se pueden clasificar en:

- **Parrilla o grill-room.** Se especializa en carnes al carbón, y por lo general es un restaurante no muy grande y recrea un ambiente acogedor, puede formar parte de un hotel y debe tener alrededor de 16 mesas.
- **Cervecería.** Como su nombre lo dice se caracteriza por la venta de cerveza de todos los tipos y botanas, además de platillos a base de carnes frías, embutidos y quesos. El mobiliario es de madera y debe de recrear un ambiente alemán o suizo, es clásico encontrar manteles a cuadros color rojo o azul.
- **Ostionería.** Ofrecen un servicio informal. El menú se basa en mariscos de la temporada acompañados de vino y se proporciona un servicio informal.
- **Relais gastronómico.** Establecimiento que se centra en dos o tres platillos estrellas o especialidad de la casa.
- **Restaurante típico.** Establecimiento en que se sirve a los comensales platillos y bebidas típicos de una región o país, donde la decoración y la vestimenta del personal van en función de la región o país que se trate.
- **Pizzería.** Su origen es italiano, se venden solo pizzas preparadas con diversos ingredientes, maneras y tamaños. Las bebidas son básicamente vinos, cervezas y refrescos. El mobiliario está conformado por mesas sin manteles y sillas o bancas sin cojines.



- **Tentempiés.** Ofrecen un servicio limitado, alimentos rápidos y económicos. Su menú principalmente se basa en alimentos como hamburguesas, tacos, hot dogs, entre otros.
- **Sírvase usted mismo.** Este concepto surge ante la necesidad de los viajeros para comer sin la preocupación de perder su transporte. Este tipo de establecimiento, consiste en que los comensales pueden servirse de un gran mostrador los diversos platillos que el cliente desee, entre los que puede encontrar guisados, ensaladas, postres, entre otros. Hoy en día, es utilizado en escuelas, comedores de empleados, universidades, internados, por mencionar algunos.
- **Cafetería.** En sus orígenes, estos establecimientos no eran otra cosa más que un lugar dónde se vendían botanas, (conocido en inglés como snack bar), los cuales eran un lugar de reunión para los empleados y clientes de las empresas dónde se podía consumir café acompañado de pasteles y pequeños bocadillos; actualmente se le denomina así, a cualquier establecimiento que ofrece un servicio informal y ofrece venta de café durante todo el día. Reay, (2000) define a las cafeterías como una barra con venta de alimentos ligeros y bebidas gaseosas, ubicadas en las estaciones de transporte, que ofrecen un servicio rápido y económico a comensales que no buscan una comida más elaborada.
- **Autoservicio.** Ofrecen alimentos de rápida elaboración y precio accesible, los cuales son ordenados por el cliente a través de un interfono desde su automóvil y entregados en el mismo.





- **Taquerías.** Son de origen mexicano, ofrecen una gran variedad de tacos, donde la materia prima, que es la tortilla, puede ser de maíz o de trigo y su tamaño es más pequeño que la convencional. Estos establecimientos gozan de gran popularidad y los productos que brindan son económicos.
- **Fondas.** Se caracterizan por ofrecer antojitos mexicanos, como lo son: sopes, tostadas, enchiladas, chalupas, entre otros, a precios muy económicos.
- **Rosticerías.** Es el lugar donde se venden pollos asados, estos pueden ser para llevar o para consumirlos dentro del mismo establecimiento.
- **Carnotzet.** Este tipo de establecimientos se encuentran adentro de una cava, en el cual su principal objetivo es que los clientes degusten vinos y puedan acompañarlos con los platillos fríos que se ofrecen. El ambiente armoniza con el interior de la cava, utilizándose mesas y asientos en forma de barricas.
- **Cabaret.** Establecimiento que ofrece cenas, siendo el atractivo principal una variedad y música en vivo para bailar.

#### ***2.2.6 Clasificación de Powers y Barrows***

Los autores Powers y Barrows (2003), clasifican a los restaurantes basados en el hecho de que los restaurantes deben de satisfacer tanto necesidades sociales como biológicas. Se menciona que se pueden dividir los restaurantes en aquellos que satisfacen principalmente las necesidades sociales, y aquellos cuyo primordial fin son las necesidades biológicas. Su clasificación comprende restaurantes de acuerdo al nivel de precio y la experiencia que ofrecen, esta experiencia incluye los tipos de servicios y amenidades que se proporcionan, así como también factores como el tiempo disponible



del comensal, la importancia de la conveniencia, como la localización, el grado en que la comida es utilitaria así como el grado en que está relacionada con otras actividades, como por ejemplo, el salir a comer de prisa porque se tiene que regresar a trabajar.

**a) Mercado de necesidades sociales.** Se considera que la gente come fuera por varias

razones, entre las cuales están: salir de la rutina, socializar, esperar a alguien, comer algo diferente a lo que se come en casa. Cuando la gente come fuera principalmente por razones sociales, el servicio es de suma importancia, el personal es amigable, siempre tienen una cálida sonrisa. Los clientes que por lo general asisten a restaurantes lujosos son personas grandes, con una educación más alta, sus ingresos son mayores que el promedio, por lo cual están acostumbrados a cenar fuera y viajar. A partir de esta información, Powers y Barrows (2003), mencionan la siguiente clasificación:

- **Restaurantes de lujo.** (Conocidos en inglés como fine dining). Estos establecimientos cuentan con servicio completo, son lugares pequeños, algunos tienen capacidad para menos de 100 clientes, sin embargo, llegan a tener éxito por la calidad de servicio y de alimentos que ofrecen, ya que el personal llega a estar capacitado por los mejores chefs. Cuenta con precios elevados, por lo cual los clientes son muy exigentes en lo que reciben, se espera un servicio personal, alimentos preparados por grandes chefs, y servidos por personal experto. La gente que acude a estos lugares está esperando recibir y pagar por lo mejor.

Para que estos establecimientos logren tener éxito, se requiere la combinación de tres factores:



- **Un amplio e importante mercado.** Debido a los altos precios que se cobran, los restaurantes de lujo se encuentran cerca de los centros de las importantes poblaciones, o en las mejores áreas turísticas donde exista una gran afluencia de gente con altos ingresos para asegurar un buen número de ventas.
- **Personal experto, con grandes habilidades.** Es difícil encontrar personal que este altamente calificado, sin embargo, se pueden encontrar en las grandes áreas metropolitanas.
- **Gerentes dedicados.** Se necesita gente que esté altamente comprometida, ya que son largas horas de trabajo, pero éstas son altamente compensadas.

Las ventas en estos establecimientos han ido decayendo desde los años 80, ya que la gente prefiere algo más casual, además de que se han ido volviendo más sensitivos a los precios, es por eso que las preferencias se han ido declinando a favor de los restaurantes que ofrezcan una experiencia más casual.

- **Restaurantes casuales.** En los últimos años los menús de estos lugares se han vuelto más sofisticados e interesantes. El tiempo para preparar y consumir los alimentos es menor que en los restaurantes formales con precios más altos. El éxito de estos restaurantes radica en que ofrecen servicio atento y profesional a precios más bajos que los restaurantes de lujo. Estos establecimientos abren para almorzar y comer, ofrecen la venta de bebidas alcohólicas, lo cual forma una considerable parte de sus ingresos.



Se distinguen porque escogen un tema, alrededor del cual va a girar todo lo demás. Tanto el menú como la decoración, tanto interior como exterior se van a diseñar conforme al tema elegido. El ambiente creado es de suma importancia para la satisfacción emocional del comensal.

Por lo general, son operados por cadenas, en ocasiones una misma compañía opera diferentes conceptos, otras veces una cadena crea un concepto, lo afina y lo desarrolla en diferentes naciones y regiones.

#### **b) Mercado de necesidades biológicas.**

- **Comida para llevar.** Este tipo de establecimientos de comida han presentado un importante crecimiento en los últimos años, ya que los consumidores han expresado la necesidad de contar con alimentos para llevar, así que los restaurantes han respondido a estas necesidades. Es así como casi la mayoría de los establecimientos de comida rápida ofrecen alimentos para llevar, al igual que varios restaurantes de precio medio, que ofrecen servicio a la mesa y algunos restaurantes lujosos. Esto ha permitido que el incremento en las ventas de comida para llevar no sólo haya sido por las preferencias de los consumidores, sino también por la disponibilidad que existe en este tipo de servicio.
- **Entrega a domicilio.** Es un segmento ligeramente diferente en la industria de los alimentos. Difiere de aquellos establecimientos con servicio a la mesa en algunos puntos como lo son: las demandas del servicio de entrega están al tope cuando el establecimiento esta lleno; el estacionamiento esta totalmente ocupado por los clientes, lo cual dificulta las entregas, ya que el personal que



realiza las entregas necesita estar saliendo y entrando con sus vehículos, además de que las habilidades que requiere el personal son totalmente diferentes, una persona que es hábil en el servicio a la mesa, puede no serlo en contestar el teléfono, tomar las órdenes, y lo demás que comprende este sistema de entrega. Por ende es necesario un entrenamiento específico y un sistema operativo diseñado especialmente para este tipo de negocios. Es por esta razón que muchas de las cadenas con este servicio prefieren centralizar sus operaciones de entrega, creando un sólo número telefónico para todas sus diferentes unidades, así en la central se reciben todas las llamadas en terminales computarizadas, el operador toma la orden, así como el teléfono y dirección del cliente, posteriormente el pedido es pasado a la terminal o unidad más cercana. Al mismo tiempo los datos del cliente son almacenados en el sistema, lo cual permite brindar un servicio personalizado. Cuando un cliente llama, se le solicita su número telefónico, el cual se teclea en el sistema, y si es un cliente, aparecerá todo su historial, permitiendo al personal brindarle un mejor servicio.

- **Restaurantes contemporáneos de precios populares.** Incluye los establecimientos de precios medios, como lo son los restaurantes familiares y las cafeterías comerciales. Las dos dimensiones más conocidas son los que ofrecen servicio completo y los de servicio rápido, estos últimos comprenden un poco menos de la mitad de la venta de todos los restaurantes y casi tres cuartos de los clientes, mientras que los restaurantes de servicio completo tienen mucho menos clientes, sin embargo, su cheque promedio es más alto.

- **Restaurantes de comida o servicio rápido.** Powers y Barrows (2003), mencionan que una de las cosas que ayuda a distinguir entre varios segmentos son los niveles de productividad, en este sentido el líder son los establecimientos de comida rápida, ya que por su tipo de operaciones, tienden a simplificar procesos, por lo cual genera una reducción en el trabajo, tanto en el servicio al cliente como en la cocina. Esta reducción en las labores les permite ahorrar dinero, por lo cual pueden brindar precios bajos a los consumidores.

Los principales factores que llevan al éxito a estos restaurantes es: un menú limitado, simplificación y estandarización en el proceso de compras, producción y servicio. Esta simplificación permite que no se necesite una especialización en las labores. Por estas razones es considerada más como una empresa de manufactura que como un restaurante tradicional, ya que necesita un sistema de análisis, diseño, organización y control.

Debido a los altos volúmenes de ventas y los grandes picos y valles que se tienen a lo largo del día, se requiere de personal de medio tiempo, cuyos horarios cambian día a día y semana a semana. Es necesario motivar y entrenar al personal, ya que hacer esto es más barato que tener una constante rotación de empleados. Se cuenta con productos altamente estandarizados.

**c) Restaurantes de mediana escala.** El sistema de producción en estos restaurantes ha sido simplificado a través del desarrollo de menús especializados que sirven para reducir el número de empleados. Esto se traduce en una reducción de costos y en un incremento en el tiempo del servicio. Es por esto que los restaurantes de mediana escala deberían de



llamarse restaurantes de comida rápida moderada. Los comensales en este tipo de operación están preparados para esperar un poco más por sus alimentos. Tres de los restaurantes más comunes pertenecientes a esta categoría son:

- **Restaurantes familiares:** Ofrecen servicio a la mesa, pero también brindan autoservicio en barras de ensaladas, desayunos y postres. Comúnmente ofrecen desayunos, comidas y cenas. El menú posee una gran sección destinada a ofrecer la cocina de mayor grado a la que ofrece el de servicio rápido. El staff de producción está limitado a una o más pequeñas ordenes de cocina. Todo esta preparado para ser ordenado, algunas veces, este va de los sándwiches y desayunos, que le dan gran variedad al menú, hasta comida congelada o picante que es recalentada al ordenarla. El proceso de producción es casi tan fácil como el de la comida rápida.

La mayoría de los alimentos consisten en una selección de sopas o ensaladas, una entrada con rollos y mantequilla y, tal vez, un postre. Esta disminución en los platillos simplifica el servicio. El principal platillo del menú son los sándwiches y las ensaladas. La relativa sencillez del formato de operación de los restaurantes familiares ayuda a mantener manejable el costo de entrenamiento de los nuevos empleados. Además la flexibilidad del menú permite retirar platillos, cuando los costos en los alimentos aumentan rápidamente y le permite substituirlos por platillos de menor costo.

Los comensales que eligen un restaurante familiar buscan un ambiente informal, simple, relativamente barato, con servicio sencillo. Estos establecimientos por lo general son locales placenteros y modernos ubicados



sobre calles muy traficadas o con alta afluencia de peatones, son convenientes para las personas que están realizando sus compras y las familias suburbanas. Estos establecimientos ofrecen un menú para niños, algunos restaurantes de cadena ofrecen un programa para niños en el que ofrecen los alimentos gratis en una noche particular de la semana. Las personas entre 55 y 64 años de edad son mercado muy fuerte para los restaurantes familiares, de esta forma muchos establecimientos ofrecen platillos especiales para personas adultas.

- **Cafeterías comerciales y buffets:** Las cafeterías son conocidas por ofrecer platillos de comida casera en los estados del sur de Estados Unidos. Los comensales pueden escoger entre una gran variedad de platillos, mientras disfrutan de una atmósfera confortable y ambiente familiar. Los restaurantes buffet es un segmento muy cercano a las cafeterías. La principal diferencia es el conocido concepto del buffet, cuando los comensales tienen que ir a las diferentes estaciones del comedor para servirse el alimento. Cada estación ofrece diferentes tipos de comida. Este concepto del buffet evita los cuellos de botella que se forman en las filas de la cafetería.

**Otros restaurantes de mediana escala:** Existen numerosos tipos de restaurantes que pueden pertenecer a la categoría de restaurantes de mediana escala, como pizza, mariscos, comida mexicana, entre otros. En general la constante es un menú limitado, alta productividad, servicio limitado y un producto que se caracteriza por un costo bajo.

- **Restaurantes de pizza:** Estos dependen de un sólo platillo. Actualmente se





pueden encontrar pizzas con corteza gruesa o delgada, con dos cortezas, pizzas individuales, entre otras. Además, algunos establecimientos han añadido nuevos platillos como, paninos, sándwiches, ensaladas, pastas, entre otros. El costo laboral y el de los alimentos son relativamente bajos.

- **Reemplazo de los alimentos hechos en casa:** Estos ofrecen alimentos como pollo, pavo y jamón preparados de una manera igual a la que uno los prepararía en casa, éstos pueden ser llevados y consumidos en cualquier parte. Esta comida no sólo sabe bien, sino que te da la sensación de ser una comida familiar.

**d) Restaurantes de cheque promedio alto.** Éste se define como un restaurante con un cheque promedio superior a los treinta dólares. Se pueden encontrar principalmente en grandes ciudades. Este tipo de operación es asociado con ciudades que tiene un alto ingreso per cápita.

- **Restaurantes casuales.** Son establecimientos en los que los comensales pueden disfrutar de comida familiar con un gran sabor y que no sobrepasa el presupuesto.
  - **Restaurante de especialidad:** Estos componen una gran parte del segmento de los restaurantes casuales. La mayoría ofrecen un tema relacionados con algún platillo en especial, como los son carnes, mariscos, pastas, entre otros.
  - **Restaurantes étnicos:** son restaurantes que ofrecen un tipo de cocina y tema que se relacionan para crear una gran experiencia



fuera de casa. La cocina mexicana, italiana y china son algunas de las más populares.

- **Restaurantes de entretenimiento o temáticos:** La experiencia que tiene el comensal está centrada en el entretenimiento que provee el restaurante, como por ejemplo: la decoración. Aquí la comida es importante, pero juega un papel secundario. Éstos ofrecen efectos especiales de calidad y actores profesionales para crear la atmósfera. Están ubicados en áreas de gran población y cerca de los atractivos turísticos. Estos restaurantes requieren de una gran inversión. Algunos ofrecen venta de bebidas alcohólicas o tienen cover. Además, venden mercancías con la marca como: camisetas, gorras, suéteres, tazas, llaveros, entre otros, los cuales, por lo general son la mayor fuente de entrada de ingresos.

**e) Restaurantes como parte de grandes negocios.** Una parte importante del servicio de alimentos está compuesta por los restaurantes que forman parte de grandes unidades comerciales. Gran parte de restaurantes se encuentran ubicados en centros comerciales, tiendas departamentales o paradas de camiones.

- **Restaurantes en tiendas de menudeo.** Estos restaurantes fueron construidos originalmente para dar servicio a los clientes de las tiendas departamentales o farmacias, debido a que los compradores que tenían que salir a comer preferían seguir con sus compras en otra tienda, de esta forma los restaurantes ayudaban a retener a los clientes. Hoy en día, es una gran fuente de ingresos para las tiendas, ya que no sólo retienen a los clientes, si no hasta pueden

atraerlos. Estos restaurantes se han visto en la necesidad de adoptar el formato de servicio rápido para aminorar costos y atender a la demanda de rapidez que exigen los clientes.

- **Restaurantes en plazas comerciales:** Hoy en día las plazas comerciales, además de ser un lugar de compras, se han convertido en espacios donde la gente desea pasar parte de su tiempo. Una de las grandes atracciones de las plazas son los establecimientos alimenticios. Las plazas ofrecen a los clientes una gran cantidad de opciones para comer y a los restaurantes les dan una gran productividad, debido al gran volumen de personas que las visitan, además de que no gastan tanto en publicidad. Se pueden encontrar desde restaurantes lujosos hasta restaurantes de comida rápida.
- **Restaurantes de parada de camiones:** Otra parte importante de la industria restaurantera, son los establecimientos ubicados en las centrales camioneras o en las orillas de carretera que dan servicio a los viajeros. Éstos ofrecen restaurantes familiares o cafés que ofrecen alimentos a los viajeros durante su trayecto de recorrido. Además, ofrecen servicio para las personas que necesitan de un servicio veloz. Los restaurantes en estas paradas son parte del paquete de servicios que incluyen gasolineras, establecimientos de reparación de vehículos, tiendas de regalos y tal vez un motel.

### ***2.2.7 Clasificación de Establecimientos Alimenticios Publicada en el Periódico Oficial del Estado de Puebla***



En el periódico oficial del estado de Puebla (2004), se clasifican a los establecimientos alimenticios con base en la venta de bebidas alcohólicas, de esta manera, se dividen en:

- **Alimentos con venta de cerveza:** son aquellos establecimientos cuyo giro principal es la transformación y venta de alimentos, pudiendo vender con los alimentos bebidas alcohólicas que no sobrepasen los 6°G.L.
- **Restaurante con venta de bebidas alcohólicas:** establecimientos cuyo giro principal es la transformación y venta de alimentos, pudiendo vender bebidas alcohólicas con los alimentos.
- **Cantina:** lugar que se dedica a la venta de bebidas alcohólicas.
- **Bar:** lugar que de manera independiente o como parte de otro giro, ofrece la venta de bebidas alcohólicas, dónde se puede presentar música, ya sea en vivo, grabada o video grabada, así como una pista de baile. Según Reay (2000), las cantinas, al igual que los bares, además de ofrecer la venta de cerveza, vinos y licores, cada vez es más común que se ofrezcan alimentos ligeros, refrigerados, los cuales son preparados en el microondas, para acompañar la venta de las bebidas alcohólicas.
- **Restaurante bar:** lugar que además de tener como giro principal la elaboración y venta de alimentos, ofrecen servicio de bar, éstos pueden ofrecer música en vivo, grabada o video grabada, o bien una pista de baile, así como alguna variedad.
- **Cabaret:** lugar cuyo giro principal es la presentación de espectáculos con música en vivo, grabada o video grabada, cuenta con servicio de bar y puede tener servicio de restaurante.



### 2.2.8 Clasificación según Villena

Villena (2003), en la enciclopedia técnica de hotelería y turismo, menciona que los restaurantes se pueden dividir en tres rubros básicos.

1) **Tradicional:** estos son establecimientos que poseen una cocina y un comedor múltiple. Éstos a su vez se subdividen en:

➤ **Restaurantes de comida rápida:** (Conocidos en inglés como fast

food), ofrecen comida elaborada en muy poco tiempo y su carta es limitada. Es común que la comida se prepare para llevar o que cuenten con servicio a domicilio. Estos establecimientos suelen ser pequeños y no tienen servicio de meseros. Dentro de este rubro se pueden encontrar:

❖ Hamburgueserías.

❖ Pizzerías: las cuales adaptan el platillo típico de la cocina italiana en comida rápida.

❖ Otros: por ejemplo los especializados en pollo como Kentucky fried chicken, o los que ofrecen bocadillos de todo tipo.

➤ **Restaurantes tradicionales:** Muchos de los restaurantes de la categoría de comida rápida podrían pertenecer a los restaurantes tradicionales, sin embargo, éstos últimos deben poseer ciertas características básicas como:



- ✓ Los alimentos y bebidas deben de ser consumidos en el establecimiento.
- ✓ Poseen cocina, y cuentan con meseros para el servicio de comedor.
- ✓ Su comedor es independiente del área de bar.
- ✓ Los platillos son servidos durante el horario establecido y la cocina permanece cerrada fuera de este horario.
- ✓ Existen áreas para fumadores y no fumadores.

Estos restaurantes están organizados por categorías que se asignan de acuerdo a la calidad y variedad de sus servicios y son representados por tenedores, estos pueden ir desde un tenedor hasta cinco.

❖ **Restaurantes de lujo:** Se identifica por una placa con una R y cinco tenedores. Estos deben de cumplir con:

- ✓ Entrada de clientes independiente de la entrada de personal.
- ✓ Deben de tener guardarropa.
- ✓ Contar con sala de espera, la cual puede tener instalado un bar en este espacio.
- ✓ Comedor con una área adecuada por comensal.
- ✓ Teléfono publico con cabina aislada.
- ✓ Clima



- ✓ Sanitarios independientes para hombres y mujeres equipados con agua caliente y fría en lavabos y personal de planta para su atención permanente.
  - ✓ Elevador si es que tiene varios niveles. Si el establecimiento tiene más de una planta, deben de tener una escalera independiente a la del consumidor, para el uso del personal.
  - ✓ Decoración, equipo y utensilios de alta calidad.
  - ✓ Servicios sanitarios independientes para el personal de servicio.
  - ✓ Personal uniformado para atención al cliente.
  - ✓ Jefe de meseros con al menos dos idiomas extranjeros.
  - ✓ Para el servicio de mesas se utilizará guerdón y cubre fuentes.
  - ✓ La carta debe de estar traducida al menos en dos idiomas, más el oficial.
- ❖ **Restaurantes de primera categoría:** Se identifican por una R y cuatro tenedores. Deben poseer:
- ✓ Entrada de comensales independiente a la del personal.
  - ✓ Tener guardarropa.
  - ✓ Teléfono público con cabina aislada.
  - ✓ Comedor con una área adecuada por comensal
  - ✓ Clima



- ✓ Decoración, equipo y utensilios de alta calidad.
- ✓ Sanitarios independientes para hombres y mujeres, equipados con agua caliente y fría en lavabos, e independientes para el personal de servicio.
- ✓ Si cuenta con más de tres plantas, debe de contar con ascensor.
- ✓ Personal uniformado de atención al cliente, y algunos con al menos dos idiomas extranjeros.
- ✓ Los platillos salen de la cocina con cubre fuentes.
- ✓ La carta debe de estar traducida al menos en dos idiomas más el oficial.

❖ **Restaurantes de segunda categoría:** Se identifican por una

R y tres tenedores. Deben poseer:

- ✓ Entrada de comensales independiente a la del personal o proveedores. Si esta condición no se diera diferenciar la entrada durante las horas en las que se encuentra abierto al público.
- ✓ Personal de servicio al cliente, uniformado.
- ✓ Tener guardarropa.
- ✓ Teléfono público.
- ✓ Comedor con un área adecuada a su capacidad.
- ✓ Calefacción y aire acondicionado.





- ✓ Decoración, equipo y utensilios de calidad.
  - ✓ Sanitarios independientes para hombres y mujeres  
equipados con agua caliente y fría en lavabos, e independientes para el personal de servicio.
  - ✓ La carta debe de estar traducida al menos en dos idiomas más el oficial.
- ❖ **Restaurantes de tercera categoría:** Se identifica por una placa colocada a la entrada con una R y dos tenedores. Como mínimo deben tener:
- ✓ Comedor con un área adecuada por comensal y de acuerdo a su capacidad.
  - ✓ Teléfono público
  - ✓ Decoración, equipo y utensilios sencillos y en buen estado.
  - ✓ Calefacción
  - ✓ Sanitarios independientes para hombres y mujeres, equipados con agua caliente y fría en lavabos, e independientes para el personal de servicio.
- ❖ **Restaurante de cuarta categoría:** Se identifica por una placa colocada a la entrada con una R y un tenedor. Está obligado a tener:
- ✓ Comedor con un área adecuada a la capacidad máxima.



- ✓ Teléfono público
  - ✓ Decoración, equipo y utensilios sencillos.
  - ✓ Sanitarios independientes para hombres y mujeres, equipados con agua caliente y fría en lavabos, que pueden ser compartidos con el personal de servicio.
- ❖ **Restaurantes temáticos:** Algunos de los restaurantes tradicionales, optan por restringir o diferenciar sus servicios. Éstos lo logran ofreciendo un tipo especial de cocina, o por la decoración o atmósfera que ofrecen a sus comensales. De esta forma se tienen:
- ✓ Cocina regional: Ofrece platillos típicos y especializados de alguna región en particular.
  - ✓ Cocina internacional: Es parecida a la regional, pero ésta ofrece platillos de una determinada nacionalidad. Estos establecimientos se multiplican cada día más y en ellos se puede encontrar platillos de cocina china, mexicana, japonesa, italiana, hindú, griega, entre otros.
  - ✓ Los restaurantes que ofrecen una carta convencional, pero que están decorados con base en un tema en concreto, crean una atmósfera en especial.
- **Cafeterías.** Son establecimientos en los que se ofrecen alimentos y bebidas para las personas que desean una comida rápida, durante todo el horario en el que están abiertos. Los alimentos pueden ser



consumidos ya sea en una barra, mostrador o mesa. Algunas cafeterías utilizan un sistema de autoservicio. Al igual que los restaurantes, las cafeterías utilizan un sistema de clasificación parecido. Estas categorías van desde una hasta tres tazas, las cuales representan la máxima categoría (Villena, 2003).

❖ **Cafeterías de primera categoría:** Se identifican mediante una placa colocada en la entrada de clientes en la que aparece una C y dos tazas. Éstas deben de cumplir con:

- ✓ Entrada de comensales independiente de la del personal o proveedores. Si esta condición no se diera, diferenciar la entrada durante las horas en las que se encuentra abierto al público.
- ✓ Teléfono público con cabina aislada.
- ✓ Calefacción
- ✓ Aire acondicionado
- ✓ Sanitarios independientes para hombres y mujeres, equipados con agua caliente y fría en lavabos, y diferentes a los del personal.
- ✓ Decoración y equipo de calidad.
- ✓ Mostrador o barra con taburetes acordes con la capacidad de la cafetería.
- ✓ Personal uniformado para atender al público.



- ❖ **Cafeterías de segunda categoría:** Se identifican por una placa con una C y una taza. Éstas deben de cumplir con:
  - ✓ Teléfono publico.
  - ✓ Calefacción.
  - ✓ Sanitarios independientes para hombres y mujeres, equipados con agua caliente y fría en los lavabos.
  - ✓ Decoración y equipo sencillos y en buen estado.
  - ✓ Barra con taburetes acordes a la capacidad de la cafetería.
  - ✓ Personal uniformado.
  
- **Bares:** Son aquellos locales que ofrecen bebidas alcohólicas acompañadas de tapas o bocadillos. Poseen una barra y tienen servicio a la mesa. Estos establecimientos están sujetos a una regulación que varía en cada país y son identificados por una placa ubicada en la entrada con una B. Algunas de las características mínimas generales que tienen, son:
  - ✓ Teléfono público.
  - ✓ Sanitarios independientes para hombres y mujeres, equipados con agua caliente y fría, en lavabos.
  - ✓ Decoración y equipo sencillo.
  
- **Restaurante bar:** Este establecimiento ofrece de forma semi-independiente el servicio de restaurante y bar. Éstos se identifican



con dos placas que corresponden a la categoría que posee el bar y el restaurante.

- 2) **Sociales:** Son establecimientos que elaboran platillos para un grupo de personas, que para comer, no pueden desplazarse de su lugar de trabajo o del lugar donde se encuentran realizando alguna actividad, como lo son los comedores de escuelas, de empleados, de hospitales, entre otros. Es frecuente que estos establecimientos presten atención a la calidad de los alimentos y bebidas que ofrecen porque sus consumidores pueden ser exigentes.
- 3) **Comerciales:** Son establecimientos que elaboran alimentos en grandes cantidades, donde el menú está compuesto por platillos precocidos y que sólo necesitan recalentarse para servirse. Estos establecimientos se aseguran de que el producto final sea entregado con la misma calidad con la que fue elaborado. Por lo general esta clase de restauración es utilizada por líneas de transportes como los son las aéreas o ferroviarias, así como hoteles que no cuentan con cocina propia.

### *2.3 Tipos de Servicio*

El elegir el tipo de servicio que se ofrezca en un establecimiento de alimentos y bebidas es de suma importancia, ya que éste le va a dar el toque ambiental al lugar, además de que debe de ser congruente con el tipo de restaurante del que se trate. Es decir, en una cafetería o en un establecimiento de comida rápida se necesita contar con un servicio



rápido y eficiente, mientras que en un restaurante formal, es necesario contar con un servicio de lujo, que sea más lento y costoso, ya que el tipo de clientes que van a estos lugares están dispuestos a pagar por ello (Comblence, 1999).

De acuerdo a Morfín (2001), existen diversos tipos de servicio, éstos pueden realizarse dependiendo de:

- La clase de establecimiento
- El tipo de cliente
- Tiempo disponible para la comida
- Número esperado de clientes
- El costo
- Localización del establecimiento alimenticio

Los principales tipos de servicio son:

1. **Servicio Francés.** Este tipo de servicio surge en Francia, ya que los franceses acostumbraban a servirse la cantidad de alimento que deseaban. En el servicio francés, la comida no se sirve desde la cocina, como en el servicio americano, sino que se lleva a la mesa en una charola de plata adornada cuidadosamente. Se debe de tener el consentimiento del cliente antes de comenzar el servicio, si el comensal lo aprueba, los platillos se terminan de elaborar a la vista de los clientes. El servicio francés es un sinónimo de lujo, por lo cual es lento y sumamente costoso (Anker y Batta, 2000).

Según Bachs, (2003), el servicio francés se puede realizar de diversas maneras, dependiendo del número de comensales. Cuando se tiene menos



de tres comensales, los platillos se colocan en platonos en la mesa sobre parrillas de alcohol; de cuatro a más comensales, el mesero sostendrá la fuente con la mano izquierda y presentará el platón del lado izquierdo del comensal a la altura de la mesa, para que éste se sirva sin dificultad, dando preferencia a las mujeres. Es recomendable que los meseros pasen una segunda vez para que los comensales puedan servirse nuevamente, debido a que no se sirven abundantemente.

De acuerdo con Comblence (1999), se debe de considerar el cobro por cubierto, en el cual es recomendable tomar en cuenta el gasto del mantenimiento de equipo y lavado de trastes, así como el gasto del personal de mesa. Por lo costoso de este tipo de servicio, es recomendable que no sea implementado a menos que el dueño o gerente del restaurante estén seguros de que sus clientes están dispuestos a pagar por este servicio.

**2. Servicio Inglés.** En la antigua tradición inglesa, los jefes de familia eran los que servían a los comensales que estaban en la mesa (Bachs, 2003). En este servicio los platonos se muestran al comensal anfitrión y es él quien se encarga de servir las porciones de los demás comensales. El mesero pone el plato del lado derecho del anfitrión para que sirva la porción y a continuación se coloca el platillo por el lado izquierdo de los comensales. La primera persona a quien se sirve, es la persona que se encuentra del lado derecho del anfitrión y se continúa sirviendo, siguiendo el sentido contrario de las manecillas del reloj (Morfin, 2001).



- 3. Servicio Ruso.** Este tipo de servicio tiene sus orígenes en el siglo XIX en Rusia, en donde los terratenientes querían comidas calientes, este sistema permitía asados, los cuales eran trinchados y preparados por los meseros en cada mesa, para aproximadamente 10 personas. En la actualidad se caracteriza por su elegancia. Consiste en que el chef prepare piezas enteras de pescados, aves, filetes, entre otros; éstas son presentadas a los comensales y el mesero procede a cortar las porciones, en una mesa lateral, que es conocida como "velador", para posteriormente ser colocadas en los platos y servidas por el lado derecho a cada comensal (Anker y Batta, 2000).
- 4. Servicio Americano.** Según Bachs (2003), éste es el servicio preferido por la mayoría de los restaurantes. Se caracteriza porque las porciones de los platillos se sirven desde la cocina, permitiendo que el servicio sea rápido y económico, debido a que se controlan las raciones. Los meseros presentan el plato por el lado izquierdo y los muertos se retiran por el lado derecho del comensal. Todas las bebidas se sirven y retiran por la derecha (Morfin, 2001).
- 5. Servicio de Buffet y Auto Servicio.** Debido a que requiere de muy poco personal, estos servicios son muy económicos. Tanto en el buffet como en el auto servicio los comensales se sirven ellos mismos y los transportan a su mesa. En el buffet se coloca una sustancial cantidad de comida en una mesa grande; por lo general, los diferentes platillos se presentan con cierta secuencia para que el comensal pueda irlos recorriendo, y así tenga la oportunidad de servirse del primero al último, pudiendo servirse cuantas





veces quiera, mientras que en el autoservicio, aunque los alimentos también tienen una secuencia, estos ya están servidos en platos, aquí no se tiene ocasión de repetir algún alimento (Foster, 2001). En el servicio de buffet hay un gran desperdicio, al no poder controlar las porciones; sin embargo, éste se compensa con el gasto del personal, ya que se necesita un escaso número del mismo (Comblence, 1999).

**6. Servicio Japonés.** En este tipo de servicio la cocción final de los alimentos se termina a la vista del comensal. El chef es quien prepara los platillos a la vista del comensal, demostrando sus habilidades, y el mesero es el encargado de servir los platillos (Morfin, 2001).

#### *2.4 Organizaciones que clasifican*

Para efectos de esta investigación se hablará acerca de las guías Michelin, Mobil Travel Guide, Zagat y de la guía Herdez, las cuales sólo pueden ser investigadas a través de sus únicos autores, que son las mismas empresas. Los datos obtenidos sobre estas guías son del año 2005.

##### *2.4.1 Guía Michelin*

En 1900 André Michelin, publicó la primera edición de la guía para Francia, con el fin de ayudar a los conductores a encontrar lugares donde pudieran dar mantenimiento a sus



carros, encontrar un hospedaje decoroso y que pudieran comer bien durante su viaje. Ésta incluía direcciones de gasolineras, baños públicos, estacionamientos, entre otros.

La guía fue distribuida gratuitamente hasta el año 1920, según la historia el cargo de la guía se debió a que los lectores no tomaban en serio una guía gratuita. En 1926, la guía introdujo la estrella para calificar a la buena cocina, pero fue hasta principios de 1930 cuando se agregaron dos y tres estrellas.

Conforme las inspecciones se fueron haciendo más democráticas, el sistema de estrellas fue desarrollado y las guías fueron introducidas en nuevos países. Hoy en día 12 guías enlistan más de 45,000 hoteles y restaurantes a través de toda Europa, así existen guías rojas en Francia, Bélgica, Italia, Alemania, España, Portugal, Suecia, Reino Unido, Irlanda y Nueva York.

Los métodos con base en los que clasifica, siguen siendo los mismos principios de su fundación, debido a que éstos ya han sido aprobados y soportados por los lectores y viajeros, esta guía tiene la intención de ser una herramienta de consulta para que los lectores puedan organizar y disfrutar de sus viajes.

Entre los principios más importantes de la guía Michelin, se encuentran:

- La idea de que los establecimientos sean visitados por un inspector anónimo, quien es un profesional con un gran conocimiento en el área y que forma parte del personal de la guía.
- Ofrecer una selección de los mejores hoteles y restaurantes en todas las categorías, con base en el precio y confort, de tal manera que se cumpla con las expectativas de los lectores.



- La independencia, es decir, los inspectores siempre pagan sus propias cuentas y la guía Michelin no tiene ninguna relación con el hotel o restaurante evaluado. Los establecimientos pueden ser incluidos en la guía sin costo alguno y además éstos se sienten halagados por estar incluidos en la guía.
- La guía es actualizada año con año, para garantizar la veracidad de la información.

#### ***2.4.1.1 Criterios de selección de la guía Michelin.***

Esta guía clasifica por estrellas, de Bib Gourmand, así como por cubiertos y pabellones. Siendo uno de los más importantes criterios para la selección, la consistencia en la calidad de la experiencia ofrecida y la regularidad del desempeño del establecimiento.

- **Estrellas Bib Gourmand:** Es un premio a la cocina. Para ser entregada no se toma en cuenta la decoración y el confort. En general, para obtener una estrella, se toman en cuenta diversos elementos como:
  - La calidad de los ingredientes de los platillos.
  - La habilidad técnica mostrada en la elaboración de los alimentos.
  - La combinación de sabores.
  - La consistencia del producto final y su valor monetario.

La clasificación por estrellas, consiste en lo siguiente: La inclusión de un restaurante en la lista de la guía significa: un restaurante de calidad que sobresale de los otros.

- **Una estrella,** significa: un muy buen restaurante en su categoría. Es decir, un lugar donde se elabora una cocina con altos estándares de calidad constantes.



- **Dos estrellas**, significa: excelente cocina. Platos de alta calidad, que sobresalen y están preparados con mucho cuidado y arte.
- **Tres estrellas**, denota: una cocina excepcional que amerita un viaje especial. Son platos preparados con la más alta calidad. Garantiza un lugar donde siempre se come bien.

La decisión de entregar una estrella, es una decisión colectiva. Todos los inspectores que hacen un reconocimiento de degustación de los platos en un establecimiento en particular, brindan y explican sus juicios en los reportes. Si existe algún desacuerdo con la decisión, los inspectores realizan una nueva visita hasta llegar a una decisión final. En alguna ocasión muy especial, cuando el equipo no pudiera llegar a un consenso, el voto final recae en el líder de la guía Michelin. En la mayoría de los casos, él opta por continuar con la clasificación existente.

El entregar una estrella, significa calidad en los alimentos que ofrece la empresa a la cual se le entrega, la guía Michelin, entrega una clasificación que será válida el resto del año en el que se imprime la guía, sin embargo, una estrella no significa que la situación nunca cambiará o que no esté sujeta a revisión. Cuando un establecimiento llega a perder estrellas, significa que en la inspección no se encontraron los mismos estándares de cocina que se habían experimentado antes.

- **Cubiertos y pabellones:** Utiliza el símbolo de la torrecilla para un hotel y los cuchillos y tenedores cruzados para denotar el confort de un hotel o restaurante. Éste se determina de acuerdo a:
  - El mobiliario y equipo del establecimiento.
  - El servicio.

- La limpieza y el mantenimiento de los alrededores.
- Entre sus categorías se encuentran:
  - ❖ 🍷🍷🍷🍷 Gran lujo y tradición
  - ❖ 🍷🍷🍷 Gran confort
  - ❖ 🍷🍷🍷 Muy Confortable
  - ❖ 🍷🍷 Confortable
  - ❖ 🍷 Sencillo pero confortable
  - ❖ 🍷🍷 Pub y tapas

Para que una guía sea veraz y certera, necesita discreción. Existen dos razones por la cuales se guarda discreción en la elaboración:

- En un hotel o restaurante son los ojos de los clientes, y por tanto la experiencia debe ser la misma que la de ellos. Es muy importante que los inspectores sean tratados en la misma forma que sería tratado cualquier cliente, por tanto los inspectores deben permanecer en el anonimato, para evitar tratos especiales que puedan obscurecer o alterar el juicio.
- Además, se desean hoteles y restaurantes profesionales que estén dispuestos a trabajar y expresarse con la completa libertad e independencia, debido a que es a través de la industria que pueden identificarse y satisfacer las necesidades de los clientes. Los clientes siempre tienen diferentes expectativas, algunos buscan innovación, otros están interesados en lo tradicional, el confort, ambiente, entre otros; por lo que las decisiones no se hacen públicas, sin embargo, la guía explica claramente los criterios por los que se categoriza un hotel o restaurante.

### 2.4.1.2 Inspección del establecimiento.

Existen tres tipos de inspección:

- *Degustación de los platillos:* en esta verificación el inspector cena con carácter de anónimo en un restaurante independiente o en el restaurante de un hotel.
- *Inspección de noches completas:* El inspector se hospeda toda una noche en un hotel para evaluar los servicios e instalaciones, éste evalúa todo el establecimiento, de esta forma se puede observar el establecimiento en todos sus ángulos. El inspector que visitó ese hotel, no vuelve a regresar hasta después de varios años para garantizar el anonimato en las visitas posteriores.
- *El informe:* Después de haber realizado las visitas, los inspectores realizan informes completos del restaurante u hotel visitado, de acuerdo al método establecido.

Las visitas pueden ser menos frecuentes, por una serie de razones:

- La estabilidad de los establecimientos (el chef o el tema del restaurante).
- El potencial de un establecimiento para cambiar de clasificación hacia cualquier dirección.
- La opinión de un lector que no está de acuerdo con el juicio.

Cada inspector en promedio realiza 240 degustaciones de platillos, 130 inspecciones de noches completas y en general alcanzan las 800 visitas a hoteles o restaurantes. En promedio visitan el mismo establecimiento cada 18 meses. En los establecimientos con una estrella, el número de visitas es más frecuente.



- La guía Michelin en promedio recibe 45 mil cartas o correos electrónicos cada año, de los cuales, sólo son necesarias dos cartas que estén en desacuerdo con el juicio emitido, para hacer una visita extra. Estas medidas garantizan la calidad y confiabilidad de la selección.

### ***2.4.2 Mobil Travel Guide***

Mobil Travel Guide es una compañía independiente, la cual fue creada bajo licencia de Exxon Mobil. Esta guía surgió en el año de 1958, en Estados Unidos, con el fin de satisfacer las necesidades de los turistas que viajan con fines de ocio, así como a cualquier persona que viaja por carretera. Su objetivo es brindar a cada uno de los viajeros recomendaciones imparciales, confiables y veraces, cuyo único fin es lograr toda una experiencia de calidad en el recorrido, conjuntando factores como el alojamiento, los alimentos y las actividades.

La guía consiste en categorizar, por estrellas, a los establecimientos, ya sean hoteles o restaurantes, yendo de una hasta cinco estrellas. Se emplea a inspectores profesionales, los cuales viajan de incógnito y experimentan cientos de establecimientos cada año, para así llevar lo mejor de cada categoría a los usuarios. La misión de Mobil Travel Guide, es: ser un consejero confiable durante el recorrido de los viajeros, ya que les puede ayudar a decidir a que lugar viajar, de que manera pueden llegar a él, en donde pueden alojarse y comer.

Debido al proceso que se realiza para categorizar a los establecimientos, las estrellas de Mobil Travel Guide, se han convertido en patrones de oro, los cuales tienen un alto



grado de confiabilidad entre los consumidores, razón por la cual, se puede elegir un destino, hotel o restaurante con la seguridad de que se va a obtener la calidad y valor esperado.

A continuación, se mencionarán algunos criterios que se ocupan para cada grado, sin embargo, éstos sólo serán una muestra representativa de todos los puntos que se toman en cuenta, dentro del proceso de inspección para clasificar a cada establecimiento. Dentro de cada una de las categorías, se toman en cuenta aspectos de los productos, instalaciones y servicios del restaurante. Cuando un establecimiento desea pasar al siguiente grado, debe de haber cumplido y superado los puntos que se evalúan dentro de la categoría, más otros requerimientos, es por eso que a partir de la segunda estrella, solamente se van a mencionar los puntos extras que se deben de cumplir, entendiéndose que incluyen los puntos tratados en los grados anteriores.

- **Restaurantes de Una Estrella.** En este tipo de establecimientos se proporciona una experiencia distinta en cuanto a la especialidad culinaria, las facilidades que ofrece y la atmósfera del lugar. Se otorga un servicio cordial y eficiente, con personal uniformado.
  - **Productos.** Se toman en cuenta consideraciones, como las de que cualquier alimento que se exhiba, será fresco y de agradable apariencia; las áreas de autoservicio, como el buffet, deben de ser higiénicas, convenientes y deben de estar presentadas profesionalmente; todo alimento que esté colocado en el buffet debe de estar fresco, tener buen color y un aspecto agradable a la





vista del comensal, así como también deben de estar los condimentos y utensilios necesarios.

- **Instalaciones.** El estacionamiento, los caminos, los pasos peatonales que estén cerca del establecimiento, deben de estar limpios y en buenas condiciones; las áreas comunes y de recepción, incluyendo piso, paredes y techos, deben de estar limpios, libres de daños, desgastes y marcas visibles; que tenga una temperatura confortable; los pasillos, las entradas de la cocina y el área en donde se recogen los alimentos deben de estar bien organizados, e higiénicos en apariencia; si existe música, debe de estar con un volumen apropiado, sonido claro, que no se distorsione, ni tenga estática; el mobiliario, como lo son las mesas y sillas deben de estar limpias, libres de polvo, y daños visibles; se cuenta con una iluminación adecuada que le permita al cliente una fácil lectura de la carta; las servilletas son de papel, de calidad y grosor excepcional; los menús deben de estar limpios, en adecuadas condiciones, fáciles de leer y entender.
- **Servicio.** El servicio que se proporciona es eficiente, cordial y capaz de satisfacer las necesidades del cliente, todo el personal es servicial y útil con los comensales; los alimentos se sirven de tal manera que su consumo y transportación sea fácil; y por último se les agradece a los comensales, cuando se les entregue su cuenta.



- **Restaurantes de Dos Estrellas.** Esta categoría combina principalmente tres cosas: alimentos frescos, escenario totalmente limpio y un servicio eficiente.
  - **Productos.** Una de las consideraciones es que sea apropiado para la comida que se ofrece, que haya vino disponible y por lo menos un tipo de copa para el vino blanco y otro tipo para el vino tinto; debe de haber una adecuada selección de cervezas incluyendo las importadas y las de la casa; el hielo que se sirve debe de estar en cubos, y no en pedacera.
  - **Instalaciones.** Las señalizaciones y avisos que existan deben de estar elaborados de manera profesional, de tal manera que vayan de acuerdo a la decoración y que no parezcan como hechos en casa; todas las puertas de servicio que se encuentren a la vista del comensal deberán de estar limpias, sin marcas o daños visibles y cerradas; los empleados deben de estar uniformados de manera coordinada; la música que se escuche debe de ser de disco compacto o algún equivalente, sin que se permita escuchar la radio. Las paredes, techo, ventanas, sillas y mesas, deben de estar extremadamente limpias y libres de daños visibles; la vajilla, cristalería y utensilios que se usen en la mesa no deben de ser de plástico, tienen que ser apropiados a la atmósfera del lugar, y siempre limpios y en buenas condiciones; los sanitarios deben de estar sumamente higiénicos, siempre debe de haber papel y jabón disponible, los cuales serán almacenados correctamente.



- **Servicio.** Existe servicio a la mesa, el cual es cordial, competente y tienen la capacidad de ayudar al comensal en la selección de comida y bebida.
- **Restaurantes de Tres Estrellas.** Ofrecen un buen alimento, servicio cálido y experto, y una decoración agradable.
    - **Productos.** Es necesario que haya botellas de agua; que exista una adecuada selección de bebidas, así como de vinos, que vayan de acuerdo a la tematización del lugar y estén disponibles por lo menos dos tipos de copa para el vino blanco y dos para el tinto; la selección de bebidas alcohólicas debe de incluir las marcas con mayor prestigio; debe de haber una variedad de té y por lo menos café normal, capuchino y expreso, los cuales deben de ser preparados al momento.
    - **Instalaciones.** Debe de haber una área cómoda para aquellas personas que esperen mesa, que exista un guardarropa para que los clientes no tengan que colocar sus pertenencias en las sillas o en la mesa; una persona, vestida de manera profesional le da la bienvenida a los comensales, esta bien organizada y no tiene papeles o memorandos internos a la vista del cliente; el lugar tienen una decoración interesante, todos los elementos están armonizados con el tema; los uniformes que utiliza el personal son hechos con materiales de calidad, se encuentran en buenas condiciones y limpios; no esta a la vista del cliente ningún plato



sucio, las mesas de los clientes no pueden colocarse cerca de las áreas de espera, ni cerca de las entradas de servicio, ni están expuestas al tráfico excesivo; las servilletas no pueden ser de papel, deben ser de tela, de poliéster natural; el mantel y cubre mantel deben de ser elegantes y que hagan juego con la atmósfera del lugar; la carta del menú debe de estar presentado de manera elegante y distinguida, con una buena calidad de impresión y tipografía, no debe ser de plástico o laminado; los artículos que se coloquen en las mesas deben de ser de buen gusto, de calidad y elegancia; por último los sanitarios deben de ser de fácil localización y acceso y encontrarse en perfectas condiciones.

- **Servicios.** El personal están familiarizados con lo que se ofrece en el restaurante, de tal manera que están capacitados, para explicar, hacer recomendaciones y así ayudar al comensal con su selección de alimentos y bebidas; el personal esta consciente de la importancia del tiempo, por lo cual evita cualquier desperdicio o perdida de tiempo en el servicio de los alimentos; los empleados están capacitados y son técnicamente competentes en el servicio de las mesas; el servicio que se brinda es agradable y amistoso.

• **Restaurante de Cuatro Estrellas.** Aquí se proporciona un servicio profesional, presentaciones distintivas y alimentos extraordinarios.

- **Productos.** El lugar proporciona valet parking, el cual es fácilmente localizable y siempre está disponible; todos los



alimentos que se ofrecen son sumamente frescos, no pueden estar enlatados o congelados a menos que se indique en el menú; las presentaciones de la comida tienen contrastes de textura, color y temperatura; los jugos de naranja y pomelo son naturales tanto para servirlos solos, como para las bebidas mezcladas; los clientes podrán encontrar una variedad de coñac y licores.

- **Instalaciones.** Las plantas o arreglos florales que se encuentren en las áreas comunes deben de ser naturales; los uniformes del personal, además, de ser de materiales de calidad y de encontrarse libres de cualquier signo de desgaste o suciedad, deben de estar ajustados apropiadamente; las servilletas deben de ser de algodón; el relleno de los cojines de las sillas deben de ser silenciosos; los platos y cubiertos son de alta calidad y de tráfico pesado, sin desgastes o daños visibles, hay una adecuada selección de loza, ya que no todos los platillos se deben de servir en el mismo tipo de plato; la iluminación es confortable, de tal manera que permita la fácil lectura del menú, pero manteniendo la privacidad y el ambiente; hay música de fondo con un volumen adecuado que permita una fácil y adecuada conversación; debe de controlarse la temperatura, pasando inadvertida por el comensal; los sanitarios, además de estar perfectamente limpios, deben de estar diseñados con los mismos materiales y elegancia que el resto del restaurante; todo el lugar debe de tener una apariencia armónica y bien



organizada, las mesas alineadas uniformemente con todas las velas prendidas, aún las que estén desocupadas.

- **Servicio.** Se manejan reservaciones, cuando ya no hay lugar se les indica cortésmente y se les agradece; en cuanto el cliente llega al lugar, el personal se acerca de manera proactiva, saludándolos y dándoles la bienvenida con gusto; si el cliente tiene reservación, la mesa deberá estar lista en un plazo no mayor de cinco minutos, con todos los detalles que se solicitaron; si no hay mesa y los comensales tienen que esperar, se les indica la inconveniencia; el servicio de la barra es cálido, amable y gracioso, el personal no debe de tomar parte en pláticas o discusiones de los huéspedes, si se solicita se puede transferir la cuenta de la barra a la de la mesa; se ofrece un servicio especial a todas las damas: se les ayuda con la silla, se les retira el abrigo, se les entrega la carta y se les toma la orden, antes que a nadie; durante todo el servicio, el personal siempre debe permanecer paciente y entusiasta, con una actitud de servicio; el personal está atento cuando el cliente se retira y se agradece por su visita.

- **Restaurantes de Cinco Estrellas.** Esta categoría es la más alta dentro de la clasificación de Mobil Travel Guide, proporcionan toda una experiencia, a través de una comida excepcional, un servicio inigualable, una decoración elegante y una presentación perfecta de cada detalle que rodea la comida.



- **Productos.** Los vinos que los comensales pidan por copa, serán presentados en la botella y servidos en la mesa; las presentaciones de los alimentos son perfectas, se cuidan los detalles de cada platillo; se utilizan exclusivamente cubos de hielo sólidos, sin hoyos; se ofrece una selección de quesos, se sirve todo el té que el cliente desee.
- **Instalaciones.** La decoración es excepcional en cada una de las áreas visibles; el personal está uniformado perfectamente y combina con la atmósfera del lugar; cualquier accesorio o artículo decorativo es de alta calidad y le agrega un toque especial a la atmósfera del lugar; todos los blancos, al igual que la loza son elaborados con materiales de alta calidad y de diseños extraordinarios; la cristalería es de la más alta calidad y se ajusta a la perfección a cada vino o bebida; los sanitarios cuentan con plantas o arreglos florales naturales, o accesorios elegantes.
- **Servicio.** El servicio de las reservaciones es cálido, elogioso y atento; el valet parking es eficiente y no hace esperar al cliente; la mesa siempre esta lista en cuanto el comensal llega, si no esta lista se le ofrecen disculpas, se le hace esperar en un lugar cómodo y se le pone especial atención durante el retraso; el servicio en la barra tiene el mismo nivel de profesionalidad y atención que el de las mesas; al cliente se le llama por su nombre; existe un sommelier, el cual cálidamente asiste a los comensales en



su selección de bebidas; el paso de los alimentos es inadvertido por los clientes, no hay retrasos en el servicio de los mismos; las servilletas se cambian cuando el cliente se para de la mesa; el servicio en general es cálido, amable y se anticipa a las necesidades del cliente, generando una experiencia sumamente placentera.

### ***2.4.3 Zagat Survey.***

Es una compañía que fue fundada en el año de 1979 por Tim y Nina Zagat, ellos invitaban a los comensales ávidos a clasificar los restaurantes que los esposos Zagat ya habían visitado. Ambos, estudiaron leyes en la universidad de Yale, y se basaban en la premisa de que era más confiable una clasificación basada en las experiencias de varios comensales, a uno sólo. Comenzaron con las primeras encuestas con los restaurantes de Nueva York, probando que su premisa era cierta, y fue así como se siguieron expandiendo notablemente durante los siguientes veintiséis años. Actualmente Zagat ofrece guías de restaurantes, hoteles, resorts, spas, lugares de entretenimiento, para ir de compras, entre otros; en más de 70 mercados de los de mayor importancia en todo el mundo.

Zagat utiliza cuatro criterios sobre los cuales basa su clasificación de restaurantes, que son: la calidad de la comida, el tipo de decoración, el servicio que se brinda y el costo; se basa en una escala de 30 puntos, para otorgar las diferentes categorías. El formato que ofrece Zagat, permite que los clientes puedan buscar y encontrar el mejor restaurante que se adapte a sus necesidades, basado en una serie de criterios. Esta compañía se ha





expandido notablemente, ha establecido relaciones con más de tres mil compañías, entre las que se encuentran: América on line, mastercard, microsoft, sony, toyota, entre otros. De esta forma se ha ganado el respeto de expertos de la industria, nombrando a sus guías, como las más actualizadas, comprensivas y confiables.

En el año de 1999, con una inversión de 31 millones, se creó un sistema digital sofisticado de gerencia, y también el sitio zagat.com, por medio del cual se beneficia a sus suscriptores, permitiéndoles acceder a ofertas en cada uno de los restaurantes que se encuentran dentro de su guía, mensualmente reciben un boletín de noticias llamado Zagatwire, así como también pueden votar y comprar en línea. Lo que al principio comenzó como un hobby, ahora se ha convertido en la compañía líder proveedora de las experiencias e inspecciones de los consumidores, teniendo más de 250,000 votantes a través de todo el mundo. Desde los inicios de Zagat Survey hasta los días de hoy han confiado en las honestas opiniones de cientos de consumidores que comparten sus experiencias, por lo cual son guías confiables a través de todo el mundo. Aquellos establecimientos que estén dentro de estas guías se les proporcionan una placa oficial de la compañía, para que los clientes que lleguen a dicho restaurante, conozcan que es un restaurante honorable seleccionado ese año. Si cierto establecimiento quiere ser revisado y considerado para formar parte de la clasificación Zagat, tiene que enviar sus datos a la compañía, y se le tomará en cuenta, pero si se llegará a detectar alguna anomalía por parte de los dueños o empleados, se puede proceder legalmente.

#### ***2.4.4 Guía Herdez de Marco Beteta.***



Es una guía no oficial, que selecciona y clasifica lo mejor de la oferta gastronómica de la ciudad de México. Esta guía está basada en la opinión de cientos de personas y de la experiencia del restaurantero Marco Beteta, quien visita cada uno de los restaurantes para evaluar la calidad de los alimentos, el servicio, la decoración y el ambiente. De esta forma otorga calificaciones a la calidad de la comida que va desde lo bueno hasta lo extraordinario.

En la guía se puede encontrar el costo promedio por persona, calificación a la comida, decoración y ambiente, sugerencias para elegir los mejores platillos de un restaurante, así como la dirección, teléfonos y horarios de cada restaurante.

Principalmente, se puede encontrar una clasificación de acuerdo al tipo de operación, basada en el tipo de comida que se ofrece, de esta forma se clasifican en:

- Alemana
- Árabe
- Argentina
- Brasileña
- Carnes
- China
- Contemporánea
- De fusión
- Española
- Francesa
- Italiana
- Japonesa
- Mediterránea
- Mexicana
- Oyster Bar
- Pescados y mariscos
- Polaca
- Portuguesa
- Vasca
- Vienesas



- Hindú
- Internacional
- Yucateca
- Restaurantes clásicos