



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 SANTA MARÍA ATLIHUETZIA

Según Chairez (2000), Atlihuetzía significa en náhuatl “lugar donde cae el agua”apelativo que le hace justicia, pues aquí existe una hermosa caída de agua de unos 30 m de altura. Rodeada de abundante vegetación con bellos paisajes. En Atlihuetzía se localizan las pinturas rupestres, vestigios de los primeros habitantes del altiplano, datan del 5,000 y 8,000 antes de nuestra era.

Rumbo al centro de Atlihuetzía se encuentra el primer ex-convento de la Nueva España aproximadamente contemporáneo a la caída de Tenochtitlán en 1521, construidos en el siglo XVI, donde se puede ver la primera campana hecha en América. Este convento, ahora en ruinas, muestra claros ejemplos de sincretismo religioso, se ve como el indígena se resiste al abandono de sus creencias incorporándolo a la arquitectura novo hispana, tal es el caso de una pila de bautismo en la cual se ve bajo relieve la representación de Tláloc.



También se encuentra la iglesia de Santa María, donde no se permiten la entrada a turistas sin la compañía de un guía, en esta se puede ver en la fachada principal, como dos ángeles llevan en la palma de la mano un sol y una luna

## **2.2 RESTAURANTE DE COMIDA REGIONAL**

Es un establecimiento público donde se sirven comidas y bebidas originarias o frecuentemente consumidas por la población de las diversas regiones del estado de Tlaxcala.

Según el libro de leyendas culinarias de Tlaxcala, desde el desarrollo de las antiguas culturas la comida tlaxcalteca fue elaborada a base de hierbas y frutas silvestres, así como de animales salvajes y de corral. Con el arribo de los conquistadores se suscitaron afortunadas combinaciones, conservándose las raíces, como en el caso de las ensaladas de hierbas, como las lengüitas, los quintoniles, las verdolagas y los huazontles.

Del maguey son extraídas una gran cantidad de productos alimenticios, como los gusanos llamados chinocules, los escamoles, los palmitos, las pencas (que son utilizadas en la elaboración de la barbacoa de hoyo); también se obtiene de esta planta la típica bebida mexicana: el pulque.



Otra planta muy apreciada por los tlaxcaltecas es el nopal, que se acostumbra en té, ya que tiene poderes curativos; frito o en diversas sopas.

Entre otros platillos destacan el pollo tocatlán; el pollo Calpulalpan, las tlatlapas de frijol, el tradicional mole prieto y el pan de fiesta, sin faltar los postres como los muéganos huamantlecos, las alegrías (elaboradas con semillas de amaranto), el requesón con miel de piloncillo y los buñuelos.

### **2.2.1 PLATILLOS TÍPICOS:**

Escamoles, la barbacoa, mixiotes de carnero, tlacoyos de cuitlacoche, quesadillas de cacaxtla, sopa de tortilla, la sopa tlaxcalteca, arroz a la tlaxcalteca, pollo en pulque, gusanos de maguey blancos o rojos, pollo en pipián, cerdo borracho, xolostle, carne en pulque, chileatole verde, huauzontles, mole prieto, pollo tocatlán, sopa de flor de calabaza con bolitas de masa, tlatlapas, tamales de rajas, tostadas de pata.

### **2.2.2 POSTRES TÍPICOS:**

Alegrías, pepitorias, requesón con miel de piloncillo, dulce de calabaza, muéganos con panela (piloncillo), pan de fiesta, buñuelos.



### **2.2.3 BEBIDAS TÍPICAS:**

El pulque blanco y los de sabores como nuez, piñón, guayaba, apio, limón, verde, cacao.

## **2.3 PROBLEMÁTICA EN LA APERTURA DE UN RESTAURANTE**

En la actualidad, mucha gente abre restaurantes en establecimientos que no fueron diseñados para el funcionamiento de un restaurante, sin embargo resultan ser de gran éxito. El presente estudio esta en una situación similar, es decir, las instalaciones con las que cuenta el establecimiento no fueron diseñadas específicamente para un restaurante, pero con pequeñas adaptaciones o modificaciones puede operar eficientemente.

Todo estudio para la elaboración de un restaurante debe ir seguido por una serie de pasos, que deberán ser estudiados cuidadosamente para poder tomar la decisión de que tipo de diseño se desea, el tipo de comida que se quiere ofrecer, la ubicación, etc. Sin embargo en este estudio se parte de instalaciones ya establecidas y sobre ellas se realizará este proyecto.

Debido a que en cualquier establecimiento la primera impresión del cliente al entrar al comedor es de suma importancia, por que con sólo esta impresión se puede ganar o perder un cliente, en este estudio se pondrá especial enfoque en la planeación y distribución



de las instalaciones, la elección correcta de equipo y su ubicación. La planeación y distribución se determinará, tomando en cuenta el tipo de clientela que se espera, la disposición del área de servicio de alimentos y bebidas y el tipo de servicio que se ofrecerá.

Una adecuada planeación de un establecimiento de alimentos y bebidas se advierte de inmediato, a primera vista, por lo grato que resulta su presentación; esa expresión de agrado al enterar al restaurante, es el punto más importante, ya que el cliente (comensal) busca saciar el deseo, gusto, curiosidad, y/o exigencia (Morfín, 2001).

Según Dahinden (1974), la industria del restaurante se ha venido enfrentando a un difícil dilema. Por un lado, trabajar en este sector es cada vez más impopular, en parte porque el nivel de ingresos no siempre es adecuado, en parte por lo desagradable de los turnos, y por último, porque el ambiente de trabajo a menudo no satisface. Por otro lado las exigencias del cliente respecto a la calidad de los alimentos, rapidez en el servicio, comodidad y confort aumentan de día a día. La industria del restaurante responde a los variados deseos del público con diferenciaciones cada vez más refinadas de sus servicios.

Imaginación, agilidad y ambiente, son factores importantes que se deben tomar en cuenta para el diseño arquitectónico de un restaurante. Se pretende estimular al cliente, aumentar su bienestar y satisfacer sus deseos de sentirse de buen humor y atraído en la esperanza de convertir en cliente habitual al visitante casual.



Todo proyecto de un establecimiento de este tipo, debe de ir precedido de un estudio de mercado serio, a fin de determinar con la mayor precisión posible qué clase de demandas pueden y deben satisfacerse. Es necesario aclarar que tipo de clientes hay que atraer y de qué modo; una vez decidido esto, se habrá dado el primer paso para conseguir los resultados más favorables y el mayor volumen de clientela (Dahinden, 1974).

La arquitectura empieza con el menú, esto no es sólo un slogan, sino un importante principio a la hora de diseñar un restaurante, una vez que se ha calculado la carta y el tipo de servicio, es posible calcular el número de empleados y las necesidades de espacio no destinadas al público. El movimiento del personal de cocina se fija en función del tipo de clientela del restaurante. El servicio varía según se ofrezca un menú fijo del día o un servicio a la carta con platos fuertes y postres así como entremeses. Los datos esenciales del proyecto se derivan del sistema de servicios. En primer lugar hay que determinar el sistema de servicios que se va a emplear. La elección del procedimiento de pago está íntimamente relacionada con esta cuestión. Y a su vez, ambos puntos están estrechamente vinculados a la política de precios. Aquellos que gustan de un servicio refinado (y están dispuestos a pagarlo) preferirán sentarse ante una mesa ricamente decorada y disfrutar de unos platos imaginativamente dispuestos. La necesidad de mantener la elevada calidad de los platos es uno de los datos más importantes para el diseño (Blanco, 2000).



## 2.4 MENÚ

El menú puede compararse con un puente que une al establecimiento con el cliente y determina en parte el volumen de afluencia. Así pues, este importante enlace, el menú debe ser recopilado por un determinado número de personas que tengan una relación entre ellas, como es el chef, el maitre y el gerente. De esta manera el menú consistirá de una comida bien balanceada y apetitosa (Lillicrap, 1990).

Según Lundberg (1986), la selección del menú y la forma de presentación para llegar a un mercado determinado es un punto crítico. El menú es lo que determinará en mayor medida el mercado al que un restaurante está dirigido. El tipo de menú que se ofrezca dependerá del costo por persona que se vaya a pagar. Establecer los precios que llevará cada platillo es una de las tareas más difíciles de operar, porque hay muchas variables que afectan al precio final que se piensa cobrar. Estas variables pueden ser la competencia, la cantidad de servicios ofrecidos, la atmósfera, desperdicios, clientela, calidad, sabor, tamaño de la porción, localización del lugar, los salarios que se pagarán a los empleados, estos y mucho factores más que pueden afectar el porcentaje del costo por platillo (Levinson, 1976).



## **2.5 PLANEACIÓN DEL SERVICIO**

Se refiere al modo, estilo y funcionalidad que le da al área asignada para el servicio de alimentos y bebidas, para ello debe comenzarse con la apropiada ubicación y distribución de áreas, del mobiliario en cada área, de las secciones/estaciones de servicio, de las áreas de acceso libres de los aparadores/stands, etcétera (Morfín, 2001).

## **2.6 DISTRIBUCIÓN AL INTERIOR DE LAS INSTALACIONES**

Según en el libro de Restaurantes y Fondas (2000), los factores a tomar en cuenta en el momento de elaborar y realizar el diseño para la distribución de las instalaciones son los siguientes:

### **2.6.1 DETERMINAR EL VOLUMEN DE OPERACIONES**

El primer paso en el diseño de la distribución, es el conocimiento de su giro y nivel de operaciones. Una distribución no es provisional y cambiarla o ampliarla es costoso, en especial si la modificación no ha sido prevista en el diseño inicial.





### **2.6.2 CAPACIDAD Y ESTRUCTURA**

A cada comensal se le ha de aplicar entre 1 y 2 m. de espacio (según categorías del establecimiento), dejando amplitud de paso para el servicio. El trazado ha de ser lo más limpio y sencillo posible, sin recodos ni huecos, y sin ser serpenteante. La altura del techo tiene gran importancia ya que un salón con amplitud requiere una altura superior a los 2,85m. El posible exceso de altura tiene la ventaja de que se adapta a diversas decoraciones. La temperatura del local ha de ser agradable, creando un clima idóneo, para que los clientes se puedan sentir relajados y como si estuvieran en su propia casa, (García, 2000).

### **2.6.3 UBICACIÓN Y AFORO**

Según Morfín (2001), en su libro *Administración de Comedor y Bar*, dice que este tema es uno de los más delicados al tratar cuando se lleva a cabo por especialistas en la materia, ya que el dueño inversionista, desea tener un sinnúmero de mesas, esperando obtener ganancias económicas altas (se tiene la idea de que entre más mesas haya en el establecimiento más se va a vender y se tendrá más utilidad). Pero realmente y para un correcto servicio con calidad, hay lineamientos a seguir para lograr la funcionalidad adecuada del área designada para el servicio de comedor y bar. La localización y distribución de mesas y sillas puede ser simétrica. Existen diferentes simetrías en la localización de mesas, entre estas están las siguientes: rectangular (las mesas se colocan en línea recta), en diagonal (se ponen en forma diagonal) y en círculo.



## **2.7 DISTRIBUCIÓN DEL RESTAURANTE**

Según en el libro de Restaurantes y Fondas (2000), es vital que se estudie con detenimiento el problema de la distribución interna de las instalaciones, es decir, lograr una disposición ordenada y bien planteada del equipo, acorde con los desplazamientos lógicos, de manera que se aprovechen eficientemente el equipo y las aptitudes del trabajador.

Se debe buscar la forma más económica de operar, así como la seguridad y la satisfacción de los trabajadores mediante las siguientes acciones: completa integración de todos los factores que intervienen en la prestación de servicio, el movimiento de materiales debe cubrir la mínima distancia posible, el trabajo se debe realizar mediante pasos y procesos, en secuencia lógica, todo el espacio disponible debe aprovecharse al máximo, lograr la satisfacción y mayor seguridad para todos los trabajadores, contar con flexibilidad en la distribución, de manera que permita introducir mejoras.

Una acertada distribución del restaurante, sin duda, habrá de traducirse en costos más reducidos, puesto que una mala distribución, puede llegar a imposibilitar la obtención del rendimiento razonable sobre la inversión, a causa de los desperdicios generados.



## **2.8 COCINA**

La cocina es un área de suma importancia en los restaurantes, es esencial para el éxito del establecimiento, distinguiéndose como unos de los primeros lugares en la lista de requerimientos para una operación eficiente del servicio de alimentos. Si es deficiente, se requerirá de un personal excesivo y más tiempo. No importa lo capaces que sean los empleados, el costo será exagerado, habrá grandes confusiones a la hora de estar operando y los empleados se sentirán descontentos (De la Torre, F, 1986).

Según en el libro de Restaurantes y Fondas (2000), es de suma importancia considerar una adecuada distribución y planeación de esta área, de modo que se proporcione el flujo más eficiente, de manera que todo este cercano al cocinero, logrando un nivel de máxima producción.

### **2.8.1 PLANEACIÓN Y EQUIPAMIENTO DE COCINA**

Según de la Torre (1986), las áreas de cocina son:

- a) Área para preparar los alimentos calientes.
- b) Área de servicio, para entregar y recoger ordenes.
- c) Área para preparar los alimentos fríos, tales como ensaladas.
- d) Áreas para lavar los utensilios.



- e) Área para almacenar materia prima (seco, refrigeración y congelación)
- f) Área para almacenar el equipo.
- g) Área para almacenar productos de limpieza.
- h) Oficina
- i) Área para lockers y servicios sanitarios para el personal de la cocina.

Los factores que se deben tomar en cuenta en una buena planeación de una cocina son:

- a) El equipo
- b) Los alimentos
- c) El personal
- d) La facilidad de movimientos
- e) El tiempo y la distancia

Todo esto con el objetivo de una coordinación eficiente de equipo y personal; de tal manera que en el espacio disponible los alimentos puedan prepararse y ser manejados con la mayor facilidad posible, con una distancia mínima entre una y otra operación y en el menor tiempo posible. La planeación y distribución de espacios para cocinar domina consideraciones relativas a la altura de sus superficies de trabajo, amplitud entre armarios que no estorben el paso, accesibilidad o espacios de almacenaje en alto y bajo, etc (De la Torre, 1986).



Se deben tomar en cuenta todos los espacios posibles y hacer una colocación adecuada de los muebles y el equipo para que este no entorpezca las actividades dentro de la cocina.

Según en el libro de Restaurantes y Fondas (2000), otra necesidad en una cocina bien planeada es una buena ventilación, este sistema, por una parte, elimina el aire caliente y los olores de la cocina y por otra, la provee de aire fresco. La salida de gases se hace por medios artificiales, al no disponer de ventilación natural suficiente, se emplean medios mecánicos para renovar la atmósfera de la cocina, el método más común es la instalación de extractores que sacan al exterior los humos y los olores de la cocina estos se colocan en los lugares donde se concentra más el humo, cerca de los fogones, en alto y con salida en lugares que no puedan molestar. Es bueno contar con una iluminación natural suficiente ya que esto evita el cansancio excesivo de los cocineros.

Las áreas de un restaurante deberán estar bien planeadas para evitar conflictos y malos entendidos, como son: El ruido causado por los meseros al momento de pedir sus órdenes, para prevenir esta situación se han planeado áreas para entregar y recibir las órdenes. Estas áreas se localizan normalmente en la cocina, los meseros entregan una forma a los cocineros, que incluyen la orden escrita, la cual está generalmente abreviada que representan los elementos del menú (Blanco, 2000).

La cocina deben tener pisos y paredes fáciles de lavar, los pisos suelen estar cubiertos de mosaicos antiderrapante y las paredes de azulejos por lo menos tres cuartas



partes y el resto cubierto por pintura de aceite. El piso de la cocina deberá de tener suficientes desagües para facilitar la limpieza de la misma.

## **2.9 COMEDOR**

Según Panero (1983), la distribución de las mesas en el comedor es de suma importancia, ya que esto proporcionará un rápido y eficiente servicio y que los clientes estén más cómodos. Es importante diseñar el comedor en función del menú que se está ofreciendo. Para dimensionar una mesa se debe tomar en cuenta la zona de asiento individual, el espacio deberá ser el suficiente para que quepa holgadamente la vajilla, cubertería y todo lo necesario para el comensal, y para lo que posteriormente requiera el platillo.

Los factores básicos que se tendrán en cuenta como garantía de una correcta relación entre la dimensión humana y los espacios para comer son adecuados espacios de circulación y servicio, espacio suficiente entre la superficie de asiento y cara inferior de la mesa para ubicar rodillas y muslos alrededor de la mesa.



## 2.10 BAR

Según Quijano (1999), los puntos básicos que se deben tomar en cuenta cuando se esta planeando un bar, son:

- Ubicación, este es uno de los factores más importantes a considerar durante la planeación, debe elegirse una posición de tal manera que se tenga el mayor número posible de ventas.
- Área del cantinero o barman, esta debe contar con un espacio suficiente para trabajar y moverse, debe haber un mínimo de un metro de la parte posterior del mostrador del barman a los anaqueles y cajones del fondo del bar.
- Disposición, todo debe encontrarse en una posición de manera que sea fácil de alcanzar para el cantinero; y de esta manera no tenga que moverse de un sitio a otro más de lo necesario y su servicio sea lo mas rápido y eficaz.
- Almacenaje, debe contar con suficiente espacio para almacenar en forma de anaqueles, aparadores y rejillas para todos los artículos y productos necesarios anteriormente mencionados.
- Plomería, es esencial contar con agua corriente fría y caliente para el lavado de la cristalería.
- Electricidad, es necesaria para un funcionamiento de refrigeradores y las maquinas para hacer hielo.



- El piso, debe ser antiderrapante, la superficie de la barra o mostrador debe ser de un material que se integre a la decoración general, resistente, de fácil limpieza y sin bordes filosos.

## **2.11 RECEPCIÓN Y DESCARGA DE MATERIA PRIMA.**

Según el libro de Restaurantes y Fondas (2000), esta área se debe localizar en un lugar accesible al embarque y separada de la entrada de clientes. Anexo a ésta se debe encontrar la bodega seca con anaqueles y los refrigeradores. Los requisitos necesarios para esta área son: área completamente limpia, pisos, paredes y techos en buen estado, libre de malos olores, debe contar con suficiente iluminación que permita verificar el estado de los insumos, báscula completamente limpia y sin presencia de oxidación, los envases de alimentos deben estar completamente limpios e íntegros, deben contar con termómetros para medir la temperatura de los alimentos que deberá ser ajustada todos los días.

## **2.12 ALMACÉN DE MATERIA PRIMA**

Para el servicio de alimentos, una buena administración de almacén es un factor muy importante, que contribuye a mantener bajos los costos de operación y las oportunidades de aumentar las utilidades. Se debe contar con: un almacén para alimentos perecederos, refrigerador para alimentos congelados, refrigerador para carnes, refrigerador para frutas y verduras frescas y un espacio refrigerado para productos lácteos (Eshbach, 1989).





El almacenamiento de los ingredientes requiere refrigeradores independientes, de modo que el olor y el sabor de unos no se mezcle con otros. Además han de tomarse medidas específicas para evitar que los productos de los refrigeradores se sequen o se estropeen por un exceso de humedad (Dahinden, 1974).

Según el libro de restaurantes y Fondas, el almacén de materia prima debe ser un área seca y limpia con ventilación e iluminación, los pisos techos y paredes deberán estar completamente limpios y sin grietas, los anaqueles deben ser de superficie inerte, limpios y en buen estado sin presencia de oxidación y o descrapelamiento; sin alimentos o recipientes colocados sobre el piso, los recipientes y envases deberán estar completamente limpios, íntegros y cerrados.

### **2.13 ÁREA DE LAVADO DE TRASTES Y DE BASURA.**

La sección de lavado, es una de las partes más importantes del área de servicio y debe localizarse adecuadamente, para que la brigada pueda trabajar rápida y eficientemente (Lillicrap, 1990). El área de lavado se debe localizar en la parte posterior de la cocina, donde no estorbe a los cocineros y los meseros. La basura debe estar en un área limpia y que no contamine, pero al mismo tiempo accesible y lejos de la zona de alimentos (Restaurantes y Fondas, 2000). Los botes de basura deben estar limpios, en buen estado y con tapa (con bolsa de plástico según sea el caso).



#### **2.14 ÁREA DE REVISIÓN DE PRODUCTO TERMINADO.**

En esta área, los cocineros van colocando las órdenes atendidas en el mismo orden en que entran las comandas. El supervisor revisa su calidad, apariencia y que coincida con lo que el cliente ordenó. Los meseros las recogen y se las llevan a los clientes (Restaurantes y Fondas, 2000).

#### **2.15 OFICINA.**

Esta área no debe estar a la vista del público. Debe estar cerca del área de recepción de mercancía y del almacén (Blanco,2000).

#### **2.16 ESTACIONAMIENTO.**

Área establecida para los vehículos de clientes, administrativos y para los vehículos de distribuidores de materias primas. El diámetro designado para un restaurante que ofrezca alimentos y bebidas alcohólicas, es de un cajón de estacionamiento por cada 7.5 metros cuadrados, para un restaurante que sólo ofrezca el servicios de alimentos, es de un cajón de estacionamiento por cada 15 metros cuadrados de construcción (Apfel, 2002).



Según Apfel (citado en Cepeda, 2003), en el estacionamiento de un restaurante se deben tener las líneas que dividen los cajones bien establecidas y pintadas, se debe limpiar con frecuencia manchas de aceite, levantar basura y los señalamientos deben estar de manera clara. Se debe facilitar al cliente el servicio de valet parking para que el vehículo sea estacionado por ellos y no por el cliente.

## **2.17 PRESENTACIÓN Y EQUIPO DEL RESTAURANTE.**

### **2.17.1 DECORACIÓN.**

Se procurará no llenar el local ni cargarlo en exceso con cuadros, floreros, tapizados, objetos típicos, etc., pues lo único que se consigue es lograr sensación de pesadez con la consiguiente tensión y malestar para el cliente, además de tener que llevar un mantenimiento de todos estos objetos que a la larga acaban descuidándose en su limpieza (García, 2000).

### **2.17.2 ILUMINACIÓN.**

Si la iluminación es artificial, esta ha de ser con luces que no difuminen ni cambie el color real de las cosas. Si el local dispone de ventanales, han de estar provistos de cortinajes que dejen pasar alguna claridad, aunque también se opte por tener algún tipo de lámparas o focos que permitan crear distintos ambientes, ya sea de día o de noche. Existe una asociación entre el color y los alimentos que no debe ser descuidadas, los colores más



aceptables para las paredes de un restaurante son: los rosados, durazno, amarillo claro, verde claro, beige, azul turquesa. Estos colores reflejan los colores naturales encontrados en los productos alimenticios buenos y bien presentados. En las áreas de servicios de alimentos es más adecuada una iluminación menos intensa y colores cálidos en las paredes, para proporcionar una atmósfera más tranquila y agradable. El color también debe contribuir para la obtención de una sensación de limpieza (García, 2000).

### **2.17.3 MOBILIARIO.**

Debe estar de acuerdo con las necesidades del establecimiento. Con frecuencia al emplear diferentes materiales, diseños y acabados y mediante una distribución adecuada se puede cambiar la atmósfera y el aspecto del área de servicio de alimentos para las diversas ocasiones (Lillicrap, 1990). Se debe estar en consonancia con el tipo y categoría del local. Lo mejor es que sea de una estructura sencilla, cómoda y que facilite el servicio, hecho de materiales de fácil mantenimiento y limpieza; si existen tapizados (en el caso de sillas), que estos sean de fácil limpieza, (al poder ser desenfundables), y que no tengan un respaldo demasiado alto, pues estorbaría para el servicio (García, 2000).

Los puntos generales que deben tomarse en cuenta al comprar equipo para un área de servicio de alimentos y bebidas son: flexibilidad en el uso, tipo de servicio ofrecido, tipo de clientela, diseño, color, durabilidad, fácil mantenimiento, ahorro de espacio, costo (fondos con los que se cuenta), facilidad de compras futuras, almacenaje y durabilidad.



Un establecimiento debe contar con los tres tipos de mesas, a fin de proporcionar variedad, o mesas de una sola medida de acuerdo con la forma del establecimiento y el estilo de servicio ofrecido. Estas mesas servirán para dos o cuatro personas, y se podrán juntar mesas para formar grupos más grandes. En muchos casos la parte superior de la mesa puede tener una cubierta de espuma plástica para cubrir la mesa y que sea resistente al calor, antiderrapante que evitará que el mantel se mueva de lugar como sucede en las de madera pulida, y aislante para evitar el ruido producido por la loza y los cubiertos, los tamaños adecuados para las mesas son: cuadrada: 76 cm. ( 2 pies 6 plg. ) cuadrados para dos personas, 1 metro cuadrado para 4 personas, redonda: 1 metro de diámetro para cuatro personas, 1.52 metros de diámetro para 8 personas, rectangular: 1.37 cm. x 76 cm. para cuatro personas a la que puede añadirse extensiones para grupos más grandes (García, 2000).

Según en el libro de Restaurantes y fondas, se considera que el 50 % de los clientes que llegan a un restaurante lo hacen en pareja, el 30 % llegan solos y el 20 % en grupo. De ahí que sea necesario contar con mobiliario flexible, que pueda adaptarse a las diversas necesidades de los clientes



#### **2.17.4 BLANCOS.**

Este es posiblemente uno de los artículos más costosos; por lo tanto su control es de suma importancia. La rutina reconocida generalmente en la mayor parte de los establecimientos es el intercambio de uno por uno. Los artículos principales de blancos son: Manteles, Mantelillos, Servilletas, Manteles para buffet, Manteles para los carritos y aparadores, Servilletas o paños para los meseros y el servicio, Paños para la cristalería y servicio de té. El tipo de blanco que se utilice dependerá del tipo de clientela y el estilo de menú y servicios ofrecidos (Lillicrap, 1990).

#### **2.17.5 MENAJE.**

Se entiende como menaje todos los útiles necesarios para realizar un servicio al cliente que son: Vajilla, Cubertería, Cristalería y deberán de estar en concordancia con el tipo de restaurante que se piensa ofrecer (García, 2000).

#### **2.17.6 VAJILLA**

Según Lillicrap (1990), la vajilla óptima es la fabricada con cerámica cristalizada por cocción de porcelana blanca. Esta puede contener dibujos, blondas o arabescos, pero debe considerarse como indispensable el anagrama del establecimiento o empresa, que a su vez servirá como referencia en el montaje. Aunque son pocos los proveedores de comidas



que pueden darse el lujo de comprar vajillas de alta calidad para el servicio diario, debido al gasto inicial tan elevado así como los costos de reposición.

Hay que procurar que exista una garantía de reposición en caso de roturas, por la que es aconsejable la compra de modelos estandarizados. Esta sugerencia es aplicable a todos los materiales que evidencian (Lillicrap, 1990).

#### **2.17.7 CRISTALERÍA.**

Debe presentar unas características que faciliten el servicio: se debe evitar las formas talladas ya que es preferible el cristal liso; deben ser fáciles de llenar, transparentes para ver su contenido, y dar sensación de ligereza al contacto con manos y labios (Rodríguez, 1992).

#### **2.17.8 CUBERTERÍA.**

Según Rodríguez (1992) los requisitos de una buena cubertería son: No adquirir olor ni sabor, ser fácil de manejar y de una dureza especial para que no ceda a la fuerza que a la que se someta. Entre los materiales más utilizados están el acero inoxidable, el más frecuente por su precio económico y fácil conservación; también la alpaca y aleación de plata, muy duraderos y resistentes y que se conservan en buen estado, aunque haya que platearlos cada cierto tiempo; la plata está ahora en decadencia, a pesar de ser muy resistente, a causa de su elevado precio.



## **2.18 RESTAURANTE DE PRIMERA CLASE CON LICENCIA.**

Se pretenderá ser un restaurante de primera clase con licencia, que según Lillicrap (1990), en este tipo de establecimiento se ofrece un menú a la carta y una comida corrida; se usa el sistema de control por triplicado y se debe contar con un equipo completo de meseros; si se cuenta con una o dos habitaciones privadas contiguas a las instalaciones, entonces se ofrecerán ocasionalmente comidas y cenas.