

# EMPRESAS GASTRONÓMICAS



Lic. Hermes Navarro del Valle  
Jefe de Gestión Turística  
ICT

# Marco Legal



El Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas: Decreto Ejecutivo No. 25226-MEIC-TUR del 15 de marzo del 1996, publicado en La Gaceta No. 121 del 26 de junio de 1996

d) "Declaratoria Turística": es el acto mediante el cual la Gerencia del Instituto declara a una empresa o actividad como turística, luego de cumplir con los requisitos técnicos, económicos y legales señalados en este reglamento y en los manuales respectivos.

e) "Manuales": Manuales de Categorización *que contendrán los requisitos específicos que deben reunir cada tipo de empresa turística, y que debe contener como mínimo aspectos que evalúen la Satisfacción del Cliente, Gestión de Personal, Condiciones Físicas y Mantenimiento, Documentación para la Calidad del Servicio y el Sistema de Información y Registro de la Documentación para la Calidad del Servicio.*

i) "Sistema de calidad ": Estructura, responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos organizacionales para llevar a cabo la gestión de calidad.

# Marco Legal



## BENEFICIOS DE LA DECLARATORIA TURISTICA:

El “status” de la Declaratoria Turística, contempla beneficios dirigidos especialmente a la comercialización del producto o servicio turístico, los cuales consecuentemente favorecen el fortalecimiento del país como un destino: siendo estos los siguientes:

- Registro de información de la empresa (nombre comercial, servicios que brinda, dirección, etc) en el WebSite de la Institución [www.visitecostarica.com](http://www.visitecostarica.com)

Creación de un link con la página electrónica de la empresa que ostenta la Declaratoria Turística.

Participación en ferias internacionales y nacionales, con el objetivo de establecer contactos comerciales o bien el realizar negociaciones con mayoristas.

Acceso a la información del mercado (Comportamiento de la demanda y oferta)

Acceso al Programa de Campañas Cooperativas, por medio del cual la Institución apoya económicamente los esfuerzos de promoción del destino turístico.

# Marco Legal



## BENEFICIOS DE LA DECLARATORIA TURISTICA:

Acceso a material publicitario que emite la Institución, en concordancia a los segmentos de mercado.

Acceso a los Programas de Capacitación que imparte la Institución.

Registro de la empresa (nombre comercial, dirección, servicios que brinda) en los listados que se emiten la Institución, según actividad. (el material es dirigido especialmente a Agencias de Viajes, Líneas Aéreas, prestadores de servicios turísticos, entre otros), para dar a conocer la oferta de las empresas que ostentan la declaratoria Turística.

Valor agregado al producto, al realizar negociaciones con empresarios, ostentando la Declaratoria Turística, otorgada por la Gerencia del ente rector de la Industria Turística.

- Permiso para operar 24 horas.

# Marco Legal



**Artículo 19 bis.-** Aquellas empresas o actividades declaradas turísticas cuyos propietarios o administradores consientan, permitan o promuevan el fomento o desarrollo de actividades comerciales de índole sexual, de explotación sexual de menores de edad o de actividades contrarias al orden público en sus instalaciones, o bien, que utilicen en su promoción o propaganda elementos que promuevan esas actividades, serán acreedores de la sanción de cancelación de la declaratoria turística de la empresa o actividad, la cual una vez firme, será comunicada por el Instituto a los organismos oficiales competentes y al público a través de los medios de comunicación, según lo establecido en el artículo 16 del presente reglamento.



## TIPOS DE EMPRESAS GASTRONOMICAS QUE RECIBEN LA DECLARATORIA TURISTICA

- Restaurantes de Corte Internacional
- Restaurantes de Comida Nacional/ Típica
- Establecimientos de Comidas Rápidas
- Las Fondas (Turismo Rural y Turismo Rural Comunitario)
- Cafeterías



# COMPONENTES DEL MANUAL



## Conceptos:

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

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

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





## Descripción del Sistema

A partir de esta herramienta se procede a establecer una serie de condicionantes de orden técnico, sin dejar de lado la funcionalidad como dinámica de crecimiento, cambio e innovación que puedan experimentar las empresas gastronómicas.

El cuerpo de la herramienta pretende aplicar la revisión de cada actividad referida a la operación de la empresa, asimismo verificar el desenvolvimiento de sus funciones de cara al turista directamente.



## Descripción del Sistema

Para valorar los niveles de calidad y servicio de cada uno de las empresas que vayan a optar por la declaratoria turística, se han desarrollado para los mismos una serie de preguntas al mejor estilo de un cuestionario simple, que refleja si la empresa cumple con el ítem pertinente, bajo una asignación de puntos que se encuentra sujeta a que la empresa aporte la documentación o evidencia pertinente, según lo valorado.

Asimismo se deja una tercera columna abierta bajo la Nomenclatura de No Aplica, para aquellos casos en que un ítem no es compatible con una actividad específica., sin dejar de pasar por alto que las empresas deberán alcanzar un 80% para calificarse



## Descripción del Sistema



Para que una empresa esté sujeta a esta evaluación deberá encontrarse en operación, asimismo someterá a conocimiento del ICT la documentación pertinente para solicitar la Declaratoria Turística, o en su defecto encontrarse amparada a la figura de la Declaratoria Turística.

Una vez los técnicos del ICT tengan identificado el perfil de la empresa, se tendrá que llevar a cabo la visita de campo para determinar y valorar in-situ, y de conformidad a la evidencia aportada su posible nivel de rendimiento o resultado global.

# Manual para Empresas Gastronómicas.



## CAPITULO I

Características del Inmueble	60	7.57%
Ubicación del Inmueble:	10	
Estado de Mantenimiento:	10	
Estado de Limpieza:	10	
Características constructivas de la fachada:	10	

# Manual para Empresas Gastronómicas.



## CAPITULO I

**Características del Inmueble** **60** **7.57%**

Identificación de la Empresa (rótulos): 10

(E.M.)	Exc. (4)	M.B. (3)	B. (2)	R. (1)	
( )		Optimas			( 6 puntos )
( )		Adecuadas			( 2-4 puntos )
( )		Mínimo aceptable			( 1 punto )

Puntos

Características constructivas y capacidad de estacionamiento: 10

(E.M.)	Exc. (4)	M.B. (3)	B. (2)	R. (1)	
( )		Optimas			( 6 puntos )
( )		Adecuadas			( 2-4 puntos )
( )		Mínimo aceptable			( 1 punto )

Puntos



# Manual para Empresas Gastronómicas.



# Manual para Empresas Gastronómicas.



## CAPITULO II

De la presentación interna	65	8.20%
<u>Características constructivas del salón comedor:</u>		10
<u>Mantenimiento y Limpieza:</u>		10

# Manual para Empresas Gastronómicas.



## CAPITULO II

De la presentación interna 65 8.20%

Áreas Mínimas:

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

Puntos

Relación espacio-capacidad: 5

Entrada para clientes independiente al personal: 5

Acabado o recubrimiento del cielo raso: 5

Acabado o recubrimiento del piso: 10

Acabado o recubrimiento de paredes: 10

# Manual para Empresas Gastronómicas.



**COSTA RICA**  
Sin Ingredientes Artificiales  
[www.visitcostarica.com](http://www.visitcostarica.com)



# Manual para Empresas Gastronómicas.



## CAPITULO III

Del equipamiento y acondicionamiento del Salón Comedor	89	11.22%
<u>Mobiliario:</u>	10	
<u>Mantelería (inclusive servilletas):</u>	10	
<u>Vajilla:</u>	10	
<u>Cubertería:</u>	10	
<u>Elementos decorativos:</u>	10	
<u>Iluminación y ventilación natural:</u>	5	
<u>Sistema de sonido integral ambiental:</u>	5	
<u>Sistema de imagen integral ambiental:</u>	5	

# Manual para Empresas Gastronómicas.



## CAPITULO III

Del equipamiento y acondicionamiento del Salón Comedor 89 11.22%

Acondicionamiento artificial de aire:

(E.M.)	Exc. (4)	M.B. (3)	B. (2)	R. (1)	
( )					( 6 puntos )
( )					( 4-5 puntos )
( )					( 3 puntos )
( )					( 2 puntos )
( )					( 1 punto )

Puntos

Lámparas, candiles y otros elementos de iluminación: 5

(

# Manual para Empresas Gastronómicas.



**COSTA RICA**  
Sin Ingredientes Artificiales  
[www.visitecostarica.com](http://www.visitecostarica.com)



# Manual para Empresas Gastronómicas.



**COSTA RICA**  
Sin Ingredientes Artificiales  
[www.visitcostarica.com](http://www.visitcostarica.com)



# Manual para Empresas Gastronómicas.



## CAPITULO IV

Área de servicios de bebidas	80	10.09%
<u>Características constructivas del bar:</u>	10	
<u>Diseño de la barra:</u>	10	
<u>Mobiliario del bar:</u>	10	
<u>Equipo y accesorios del bar:</u>	10	
<u>Cristalería:</u>	10	
<u>Diversidad y presentación de bebidas:</u>	10	
<u>Carta de vinos y licores:</u>	10	
<u>Cava:</u>	10	

# Manual para Empresas Gastronómicas.



# Manual para Empresas Gastronómicas.



**COSTA RICA**  
Sin Ingredientes Artificiales  
[www.visitecostarica.com](http://www.visitecostarica.com)



# Manual para Empresas Gastronómicas internacionales



## CAPITULO V

Composición de la Carta de Menú 63 7.94%

La Carta de Menú: 15

(E.M.)	Exc. (2)	M.B. (1.5)	B. (1)	R. (0.5)	
<u>Entradas:</u>					4
( )	Un grupo de entremeses con 10 variantes selectas y cuatro sopas o cremas				( 4 puntos )
( )	Un grupo de entremeses con 8 variantes selectas y tres sopas o cremas				( 3 puntos )
( )	Un grupo de entremeses con 5 variantes selectas y dos sopas o cremas				( 2 puntos )
( )	Un grupo de entremeses con 4 variantes selectas y dos sopas o cremas				( 1 punto )
( )	Un grupo de entremeses y sopas				( 0.5 puntos )
Puntos					

# Manual para Empresas Gastronómicas.



## CAPITULO V

### Composición de la Carta de Menú

63

7.94%

#### Plato fuerte/Especialidades:

5

- ( ) Ofrece 5 tipos de especialidades a base de verduras, huevos o pastas, pescado y mariscos, carnes y aves (5 puntos )
- ( ) Ofrece 4 tipos de especialidades a base de verduras, huevos o pastas, pescado y mariscos, carnes y aves (4 puntos )
- ( ) Ofrece 3 tipos de especialidades a base de verduras, huevos o pastas, pescado y carnes (3 puntos )
- ( ) Ofrece 3 tipos de especialidades de las cuales alguna será pescado y 2 especialidades de carne (1.5 puntos )
- ( ) Ofrece 2 tipos de especialidades ( 0.5 puntos )

Puntos



# Manual para Empresas Gastronómicas.



## CAPITULO V

<u>Postres y bebidas digestivas:</u>	4	
( ) Ofrece 3 clases de dulce o helado, quesos y frutas variadas, además de 5 tipos de café: americano, Express, capuchino, irlandés o cualquier otra especialidad del país	( 4 puntos )	
( ) Ofrece compuesto de dulces y helados, quesos y frutas	( 2 puntos )	
( ) Ofrece dulces o helados, queso y frutas	( 1 punto )	
( ) Ofrece queso, dulce o fruta	( 0.5 puntos )	
( ) Ofrece quesos o frutas	( 0.5 puntos )	
	Puntos	
<u>Calidad y presentación de platos:</u>	10	
<u>Servicio a la mesa:</u>	10	

# Manual para Empresas Gastronómicas.



## CAPITULO V

Carta de menú-restaurantes típicos: 15

Entradas:

Un grupo de entremeses con cinco (\*) variedades  
Selectas y cinco (\*) sopas o cremas ( 5 puntos )

Plato fuerte/especialidad

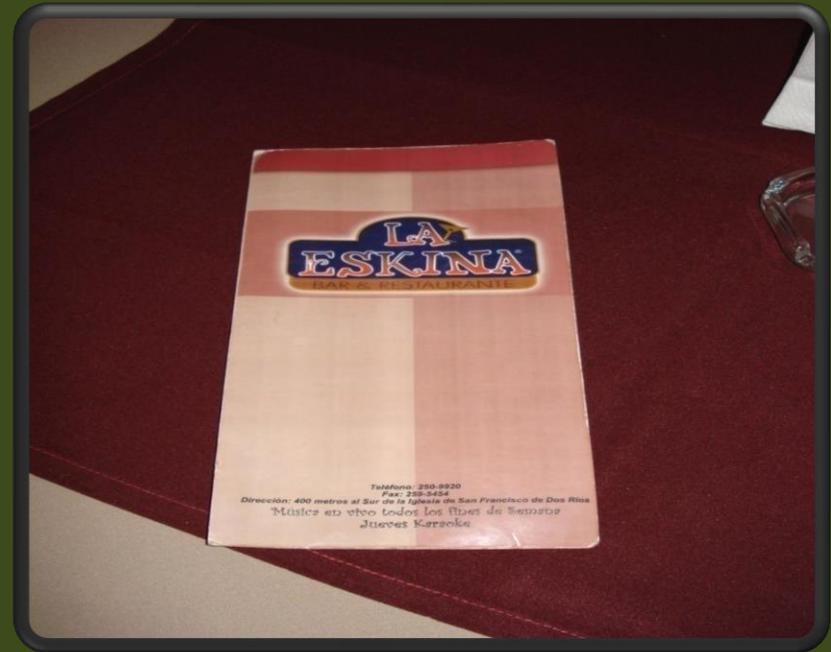
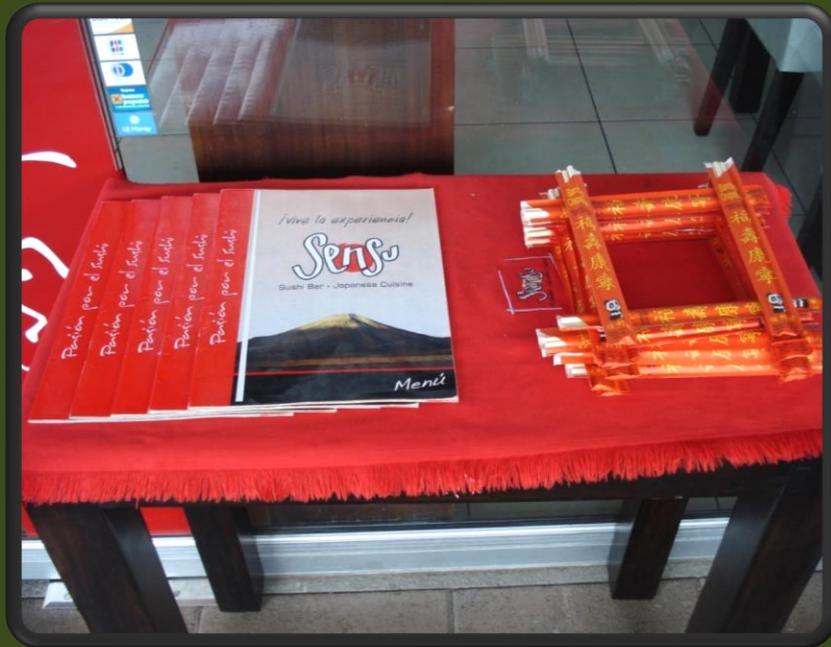
Ofrece cinco (\*) tipos de especialidades ( 5 puntos )

Postres y bebidas digestivas

Ofrece cinco (\*) clases o compuestos de  
postres y cinco (\*) tipos de bebidas digestivas ( 5 puntos )  
(\*) Como mínimo

Puntos

# Manual para Empresas Gastronómicas.



# Manual para Empresas Gastronómicas.



## CAPITULO VI

Facilidades, Equipamiento y acondicionamiento del salón de reuniones y banquetes 44 5.55%

Características constructivas del salón: 5

Relación espacio-capacidad: 3

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

Mobiliario: 5

Mantelería (inclusive servilletas): 5

Vajilla y cubertería: 5

Equipo para buffet frío y caliente: 5

Iluminación y ventilación natural: 3

# Manual para Empresas Gastronómicas.



# Manual para Empresas Gastronómicas.



## CAPITULO VII

### Servicios complementarios

25

3.15%

#### Vestíbulo o sala de espera:

5

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

Puntos

#### Actividades programadas:

5

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

Puntos

# Manual para Empresas Gastronómicas.



## CAPITULO VII

**Servicios complementarios** **25** **3.15%**

Servicio de catering: **5**

<input type="checkbox"/>	Optimo	( 5 puntos )
<input type="checkbox"/>	Adecuado	( 3-4 puntos )
<input type="checkbox"/>	Mínimo aceptable	( 1-2 puntos )

Puntos

Tarjetas de crédito: **5**

<input type="checkbox"/>	Se aceptan	( 5 puntos )
<input type="checkbox"/>	No se aceptan	( 0 puntos )

Puntos

# Manual para Empresas Gastronómicas.



## CAPITULO IX

**Características del área de cocina** **105** **13.24%**

<u>Características constructivas del área de cocina</u>		10
(E.M.)	Exc. (4) M.B. (3) B. (2) R. (1)	
( )	Optimas	(6 puntos)
( )	Adecuadas	(2-4 puntos)
( )	Mínimo aceptable	(1 punto)
Puntos		

<u>Áreas mínimas:</u>		10
( )	Más de un 60% en relación al comedor	(10 puntos)
( )	Más de un 50% en relación al comedor	(8 puntos)
( )	Más de un 40% en relación al comedor	(6 puntos)
( )	Más de un 30% en relación al comedor	(1-4 puntos)
Puntos		

# Manual para Empresas Gastronómicas.



## CAPITULO IX

Características del área de cocina 105 13.24%

Relación: espacio, área de tránsito y laboral

10

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

Puntos

Acabado o recubrimiento de pisos y paredes:

10

- |        |                  |          |        |                |
|--------|------------------|----------|--------|----------------|
| (E.M.) | Exc. (4)         | M.B. (3) | B. (2) | R. (1)         |
| ( )    | Optimo           |          |        | ( 6 puntos )   |
| ( )    | Adecuado         |          |        | ( 2-4 puntos ) |
| ( )    | Mínimo aceptable |          |        | ( 1 punto )    |

Puntos

# Manual para Empresas Gastronómicas.



## CAPITULO IX

Características del área de cocina 105 13.24%

Equipo y mobiliario del área de preparación de alimentos: 10

(E.M.)		Exc. (4)	M.B. (3)	B. (2)	R. (1)
( )	Optimo				( 6 puntos )
( )	Adecuado				( 2-4 puntos )
( )	Mínimo aceptable				( 1 punto )

Puntos

Equipo y mobiliario del área de cocción de alimentos: 10

(E.M.)		Exc. (4)	M.B. (3)	B. (2)	R. (1)
( )	Optimo				( 6 puntos )
( )	Adecuado				( 2-4 puntos )
( )	Mínimo aceptable				( 1 punto )

Puntos

# Manual para Empresas Gastronómicas.



## CAPITULO IX

**Características del área de cocina** **105** **13.24%**

Equipo y mobiliario del área de lavado: 10

(E.M.)	Exc. (4)	M.B. (3)	B. (2)	R. (1)	
( )	Optimo (con agua caliente)			( 6 puntos )	
( )	Adecuado			( 2-4 puntos )	
( )	Mínimo aceptable			( 1 punto )	
					Puntos

Equipo y mobiliario frigorífico: 10

(E.M.)	Exc. (4)	M.B. (3)	B. (2)	R. (1)	
( )	Optimo (cámara fría)			( 6 puntos )	
( )	Adecuado			( 2-4 puntos )	
( )	Mínimo aceptable			( 1 punto )	
					Puntos

# Manual para Empresas Gastronómicas.



**COSTA RICA**  
Sin Ingredientes Artificiales  
[www.visitecostarica.com](http://www.visitecostarica.com)



# Manual para Empresas Gastronómicas.



**COSTA RICA**  
Sin Ingredientes Artificiales  
[www.visitecostarica.com](http://www.visitecostarica.com)



# Manual para Empresas Gastronómicas.



## CAPITULO X

### Otros Departamentos (Bodegas)

50

6.31%

#### Características constructivas de las bodegas:

10

(E.M.)

Exc. (4)

M.B. (3)

B. (2)

R. (1)

( )

Óptimas

( 6 puntos )

( )

Adecuadas

( 2-4 puntos )

( )

Mínimo aceptable

( 1 punto )

Puntos

#### Áreas mínimas:

10

( )

Más de un 60% en relación a la cocina

( 10 puntos )

( )

Más de un 50% en relación a la cocina

( 8 puntos )

( )

Más de un 40% en relación a la cocina

( 6 puntos )

( )

Más de un 30% en relación a la cocina

( 1-4 puntos )

Puntos



# Manual para Empresas Gastronómicas.



## CAPITULO X

Otros Departamentos (Bodegas) 50 6.31%

Iluminación y ventilación natural: 5

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

Puntos

Iluminación y ventilación artificial: 5

(E.M.)		Exc. (2)	M.B. (1.5)	B. (1)	R. (0.5)	
( )	Optima					( 3 puntos )
( )	Adecuada					( 2 puntos )
( )	Mínimo aceptable					( 1 punto )

Puntos

# Manual para Empresas Gastronómicas.



## CAPITULO X

Otros Departamentos (Bodegas) 50 6.31%

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

(E.M.)	Exc. (2)	M.B. (1.5)	B. (1)	R. (0.5)
( )	Optimo			( 3 puntos )
( )	Adecua			( 2 puntos )
( )	Mínimo aceptable			( 1 punto )

Puntos

Equipo y mobiliario para el almacenaje de los productos: 10

(E.M.)	Exc. (4)	M.B. (3)	B. (2)	R. (1)
( )	Optimo			( 6 puntos )
( )	Adecuado			( 2-4 puntos )
( )	Mínimo aceptable			( 1 punto )

Puntos

# Manual para Empresas Gastronómicas.



## CAPITULO XI

<b>Normas de seguridad para clientes y personal</b>	<b>65</b>	<b>8.20%</b>
<u>Alarma y sistemas de extinción contra incendios:</u>		
(E.M.)	Exc. (2) M.B. (1.5) B. (1) R. (0.5)	5
( )	Adecuado	( 3 puntos )
( )	Mínimo aceptable	( 1 punto )
	Puntos	
<u>Depósito de agua</u>		
(E.M.)	Exc. (2) M.B. (1.5) B. (1) R. (0.5)	5
( )	Adecuado	( 3 puntos )
( )	Mínimo aceptable	( 1 punto )
	Puntos	
<u>Facilidades para la evacuación: (escaleras, salidas de emergencia)</u>		
(		5
<u>Rotulación de seguridad luminosa:</u>		
		5



# Manual para Empresas Gastronómicas.



## CAPITULO XI

Normas de seguridad para clientes y personal 65 8.20%

Tratamiento y eliminación de basura: 5

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

Puntos

Tratamiento y evacuación de aguas residuales: 5

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

Puntos

# Manual para Empresas Gastronómicas.



## CAPITULO XI

**Normas de seguridad para clientes y personal** **65** **8.20%**

Área de aseo: 10

(E.M.)	Exc. (4)	M.B. (3)	B. (2)	R. (1)	
<input type="checkbox"/> Optimo (10 m2)				<input type="checkbox"/> 6 puntos )	
<input type="checkbox"/> Adecuado ( 5m2)				<input type="checkbox"/> 2-4 puntos )	
<input type="checkbox"/> Mínimo aceptable (2m2)				<input type="checkbox"/> 1 punto )	

Puntos

Vigilancia: 5

<input type="checkbox"/>	16-23 horas al día	<input type="checkbox"/> 5 puntos )
<input type="checkbox"/>	12-15 horas al día	<input type="checkbox"/> 4 puntos )
<input type="checkbox"/>	8-11 horas al día	<input type="checkbox"/> 3 puntos )
<input type="checkbox"/>	Menos de 8 horas al día	<input type="checkbox"/> 1-2 puntos )

Puntos

# Manual para Empresas Gastronómicas.



## CAPITULO XI

Normas de seguridad para clientes y personal 65 8.20%

Personal capacitado para atender emergencias:

- |                          |    |              |
|--------------------------|----|--------------|
| <input type="checkbox"/> | Si | ( 5 puntos ) |
| <input type="checkbox"/> | No | ( 0 puntos ) |

Puntos

Botiquín y equipo para primeros auxilios:

- |                          |                  |            |
|--------------------------|------------------|------------|
| <input type="checkbox"/> | Optimo           | (5 puntos) |
| <input type="checkbox"/> | Adecuado         | (3 puntos) |
| <input type="checkbox"/> | Mínimo aceptable | ( 1 punto) |

Puntos

# Manual para Empresas Gastronómicas.



## CAPITULO XII

Área de servicios sanitarios públicos 45 5.67%

Características constructivas: 5

( )	Óptimas	( 5 puntos )
( )	Adecuadas	( 3 puntos )
( )	Mínimo aceptable	( 1 punto )

Puntos

Revestimiento impermeable de pisos y paredes: 10

(E.M.)	Exc. (4)	M.B. (3)	B. (2)	R. (1)	
( )	Óptimo				( 6 puntos )
( )	Adecuado				( 3 puntos )
( )	Mínimo aceptable				( 1 punto )

Puntos

# Manual para Empresas Gastronómicas.



## CAPITULO XII

Área de servicios sanitarios públicos 45 5.67%

Acabado o recubrimiento del cielo raso: 5

(E.M.)	Exc. (2)	M.B. (1.5)	B. (1)	R. (0.5)	
( )					( 3 puntos )
( )					( 2 puntos )
( )					( 1 punto )
				Puntos	

Dimensiones: 5

( )	Óptimas (6 m2)	( 5 puntos )
( )	Adecuadas (4 a 5 m2)	( 3 puntos )
( )	Mínimo aceptable (3 m2)	( 1 punto )
		Puntos

# Manual para Empresas Gastronómicas.



## CAPITULO XII

Área de servicios sanitarios públicos 45 5.67%

Equipo y accesorios de los sanitarios: 15

(E.M.)	Exc. (2)	M.B. (1.5)	B. (1)	R. (0.5)	
( )					Espejo con iluminación ( 2 puntos )
( )					Espejo sin iluminación ( 1 punto )
( )					Jabonera líquida ( 2 punto )
( )					Papel higiénico y porta papel ( 1 punto )
( )					Extractor o ventana al exterior y desodorante ambiental ( 2 puntos )
( )					Basurero ( 2 punto )
( )					Sanitarios independientes (damas y caballeros) ( 1 punto )
( )					Mingitorios ( 1 punto )
( )					Secadores de manos c/aire caliente (toallas desechables) ( 2 puntos )

Puntos

# Manual para Empresas Gastronómicas.



# Manual para Empresas Gastronómicas.



# Manual para Empresas Gastronómicas.



## CAPITULO XIII

Facilidades para el personal	20	2.52%
<u>Casilleros para el personal:</u>		5
<u>Servicios sanitarios para el personal:</u>		5
<u>Oficinas administrativas:</u>		5
<u>Programas de capacitación para el personal:</u>		5

# Manual para Empresas Gastronómicas.



## CAPITULO XIV

Personal administrativo y de servicio 72 9.08%

Gerente General/Administrativo: 10

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

Puntos

Gerente de Ventas: 7

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

Puntos



# Manual para Empresas Gastronómicas.



## CAPITULO XIV

Personal administrativo y de servicio 72 9.08%

Jefe de Personal:

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

Puntos

3

Cajeros:

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

Puntos

5

# Manual para Empresas Gastronómicas.



## CAPITULO XIV

Personal administrativo y de servicio 72 9.08%

Jefe de Comedor (maître) o capitán de camareros: 7

<input type="checkbox"/>	Con uniforme	( 3 puntos )
<input type="checkbox"/>	Capacitado	( 2 puntos )
<input type="checkbox"/>	Empírico	( 1 punto )
<input type="checkbox"/>	Bilingüe	( 2 puntos )

Puntos

Somelier: 7

<input type="checkbox"/>	Con uniforme	( 3 puntos )
<input type="checkbox"/>	Capacitado	( 2 puntos )
<input type="checkbox"/>	Empírico	( 1 punto )
<input type="checkbox"/>	Bilingüe	( 2 puntos )

Puntos

# Manual para Empresas Gastronómicas.



## CAPITULO XIV

Personal administrativo y de servicio 72 9.08%

Jefe de Cocina (Chef):

7

- ( ) Con uniforme ( 3 puntos )
- ( ) Profesional ( 4 puntos )
- ( ) Capacitado ( 2 puntos )
- ( ) Empírico ( 1 punto )

Puntos

Cocineros:

5

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

Puntos

# Manual para Empresas Gastronómicas.



## CAPITULO XIV

Personal administrativo y de servicio 72 9.08%

Bartenders:

( )	Con uniforme	( 2 puntos )
( )	Capacitados	( 2 puntos )
( )	Empíricos	( 1 punto )
( )	Bilingüe	( 2 puntos )

Puntos

Camareros (saloneros):

( )	Con uniforme	( 2 puntos )
( )	Capacitados	( 2 puntos )
( )	Empíricos	( 1 punto )
( )	Bilingües	( 2 puntos )

Puntos

# Manual para Empresas Gastronómicas.



## CAPITULO XIV

Personal administrativo y de servicio 72 9.08%

Porcentaje de camareros por número de mesas): 4

- |     |                          |              |
|-----|--------------------------|--------------|
| ( ) | Un camarero cada 4 mesas | ( 4 puntos ) |
| ( ) | Un camarero cada 6 mesas | ( 3 puntos ) |
| ( ) | Un camarero cada 8 mesas | ( 2 puntos ) |

Puntos

Personal de seguridad y vigilancia: 5

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

Puntos

## Tabla de Puntajes y Porcentajes según categoría Restaurantes.

Categoría	Puntaje	Porcentaje
Cinco Tenedores	753 – 793	De 95 % a 100%
Cuatro Tenedores	713 – 752	De 90 % a 94.99%
Tres Tenedores	634 – 712	De 80 % a 89.99%
Dos Tenedores	555 – 633	De 70 % a 79.99%
Un Tenedor	515 - 554	De 65.% a 69.99%

# *Tabla de Puntajes y Porcentajes según categoría Restaurantes.*



Dicha tabla tiene un total de 793 puntos como máximo, siendo el puntaje establecido para obtener la declaratoria de 634 puntos, o lo que equivale a un mínimo de 80% de rendimiento total.



# Tabla de Puntajes y Porcentajes según categoría de cafeterías



Categoría	Puntaje	Porcentaje
Cinco	594-625	95% a 100%
Cuatro	563-593	90% a 94.99%
Tres	500-562	80% a 89.99%
Dos	438-499	70% a 79.99%
Una	406-437	65% a 69.99%

# Tabla de Puntajes y Porcentajes según categoría de cafeterías



Se puede notar que existe una diferencia de puntos entre la tabla actual aplicada a las empresas gastronómicas versus la tabla que se propone para las cafeterías, dado que de **793** puntos aplicados se propone pasar a un total de **625** puntos para las empresas que correspondan a la modalidad de Cafeterías.

Esta corresponde a **168** puntos de diferencia que corresponden prácticamente a la eliminación de una serie de ítems que técnicamente no son aplicables a la modalidad de cafeterías como por ejemplo, la carta de menús típicos, al salón de eventos especiales, y a todo lo que corresponde al área de bebidas y su equipamiento.

# Tabla de Puntajes y Porcentajes según categoría de Fondas



Categoría	Puntaje	Porcentaje
Cinco	438-462	95% a 100%
Cuatro	415- 437	90% a 94.99%
Tres	369-414	80% a 89.99%
Dos	323-368	70% a 79.99%
Una	300- 322	65% a 69.99%

# Tabla de Puntajes y Porcentajes según categoría de Fondas



Se puede notar que existe una diferencia de puntos entre la tabla actual aplicada a las empresas gastronómicas versus la tabla que se propone para las cafeterías, dado que de **793** puntos aplicados se propone pasar a un total de **462** puntos para las empresas que correspondan a la modalidad de Fondas. Esta corresponde a **331** puntos de diferencia que corresponden prácticamente a la eliminación de una serie de ítems que técnicamente no son aplicables a la modalidad de Fondas como por ejemplo:

La carta de menús típicos, al salón de eventos especiales, lo que corresponde al área de bebidas y su equipamiento, elementos decorativos suntuosos, servicios complementarios ( tarjetas de crédito, catering, actividades programadas), mercadotecnia, y algunos puestos Gerenciales y Administrativos como altamente Especializados (Chef, Maitre D , etc)



Provincia	Categoría					TOTAL
	1	2	3	4	5	
San José	26	19	80	8	10	143
Alajuela	18	9	13	1	0	41
Cartago	1	3	17	2	1	24
Heredia	6	3	25	3	1	38
Guanacaste	12	3	6	1	0	22
Puntarenas	4	3	5	0	0	12
Limón	0	0	2	0	0	2
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>40</b>	<b>148</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>282</b>
<b>%</b>	<b>23,76</b>	<b>14,18</b>	<b>52,48</b>	<b>5,32</b>	<b>4,3</b>	<b>100</b>



# PROGRAMA: GASTRONOMÍA- COCTELERÍA TRADICIONAL Y BARISMO

- Promover el desarrollo de la un programa de capacitación y divulgación de la cocina y coctelería tradicional costarricense como **elemento diferenciador** de la oferta de servicios turísticos de las diferentes regiones del país.



- MANIPULACIÓN
- COSTEO
- PREPACIÓN
- PRESENTACIÓN



AÑO	ACCION	# CAPACITADOS
2009-2011 2011-2012	•24 Talleres comida tradicional	881 chef-cocineros 240 bartender
2009-2011 2009-2010	•12 Talleres de coctelería • 38 Barismo •23 Manipulación	760 Baristas 560 Cocineros
2013	10 Talleres comida tradicional 10 Talleres de coctelería 10 Barismo 7 Manipulación	400 Chef-cocineros 400 bartender 200 Baristas

### NUEVAS ACCIONES

- RUTAS O CIRCUITOS-GASTRONOMÍA TRADICIONAL
- VISITA CON TOUR OPERADORES
- CONCURSO DE RESTAURANTES-MENÚS TRADICIONALES
- DIVULGACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL





MUCHAS GRACIAS