

## IMPACTO DEL PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN POR “TENEDORES” EN EL SECTOR GASTRONÓMICO DEL CENTRO HISTÓRICO DE CARTAGENA DE INDIAS

## IMPACT OF THE CERTIFICATION PROGRAM BY “FORKS” IN THE GASTRONOMIC SECTOR OF THE HISTORICAL CENTER OF CARTAGENA DE INDIAS

**Sandra Lorena Hidalgo Arango.** Lic. Filosofía y Letras -Universidad de Caldas- Magister en Teoría Crítica -Instituto de Teoría Crítica de México-. Docente investigador de la Fundación Universitaria Colombo internacional, Email: shidalgo@unicolombo.edu.co. Grupo de Investigación Kuagro.

**Alfredo J. Perez Caballero.** Historiador de la Universidad de Cartagena. Master en Historia del Mundo Hispánico de la Universitat Jaume I – España. E-mail: aperez@unicolombo.edu.co. Grupo de Investigación Kuagro.

**Marinella De la Ossa.** Estudiante de IX semestre de la Administración Turísticas y Hoteleras marinella555@hotmail.com

Recibido 13/06/2017 – Aceptado 28/08/2017

**Resumen:** Desde el año 2002 el Ministerio de comercio, industria y turismo expidió la NTS USNA 008 que establecía el proceso para que los restaurantes alcanzaran el reconocimiento de su categorización, es así como en Cartagena, con el apoyo de los gremios Corporación Turismo Cartagena de Indias, los restaurantes inician el proceso de estandarizar su estructura, funcionamiento y condiciones a esta norma. Es por esta razón que algunos restaurantes de la ciudad de Cartagena han tomado la decisión de vincularse a este programa para lograr mejorar los procesos y ofrecer un servicio de calidad, dando como resultado la satisfacción del cliente.

**Palabras Clave:** Norma sectorial, restaurantes, calidad

**Abstract:** Since 2002, the Ministry of Commerce, Industry and Tourism issued the NTS USNA 008 that established the process for restaurants to achieve recognition of their categorization, that is how in Cartagena, with the support of the Cartagena de Indias Tourism Corporation guilds, restaurants begin the process of standardizing their structure, operation and conditions to this standard. It is for this reason that some restaurants in the city of Cartagena have taken the decision to join this program to improve processes and offer a quality service, resulting in customer satisfaction.

**Keywords:** sectoral rules, restaurants, quality.

### Introducción

Con el presente artículo se busca explicar los beneficios que se pueden obtener en el sector gastronómico con la implementación de los procesos de certificación de calidad por tenedores para el caso de los restaurantes, ya que la certificación permite garantizar la seguridad a la hora de ingerir los alimentos y, en esa medida, aporta un alto grado de confiabilidad a los turistas. En la primera parte del artículo se pretende identificar el impacto que la certificación tiene en los restaurantes, para ello se hace

referencia a aspectos como el buen servicio, infraestructura y ambiente, en general, de los restaurantes en la ciudad de Cartagena. En un segundo momento se exponen los criterios de la norma NTS USNA 008 que establece el proceso para que los restaurantes alcancen el reconocimiento de su calidad a través de la debida categorización.

### La certificación por “Tenedores”: El proceso de calidad de los restaurantes

En un mundo tan competitivo, las empresas buscan

nuevas maneras de obtener ventajas que les permitan afianzarse y generar sostenibilidad en el tiempo. La calidad es uno de los tópicos más importantes debido a que permite diferenciar los productos y servicios, darles nombre y relevancia en el mercado y que los clientes relacionen creen una relación automática entre el nombre de la empresa con valores como el compromiso y satisfacción de sus necesidades.

La categorización por tenedores para los restaurantes tiene como propósito fundamental mejorar la actividad empresarial de éstos, por lo que se hace un enfoque a nivel administrativo con miras de satisfacer las necesidades de los clientes. Los clientes, cada día, son más exigentes, y buscan mayor calidad en los productos y servicios solicitados, de ahí que existan varias metodologías para determinar y analizar el impacto en la calidad del servicio, especialmente para aquellos establecimientos gastronómicos interesados en la categorización por tenedores.

Este proceso es una herramienta con la que pueden contar los establecimientos gastronómicos en la ciudad de Cartagena de Indias, puesto que les permite adquirir y lograr altos niveles de competitividad en los servicios ofrecidos. Se podría decir que los criterios de competitividad han sido diseñados para ayudar a los restaurantes a prevenir eficazmente fallas en la cadena de valor de sus procesos y evitar problemas en productos y servicios, protegiendo los intereses de los clientes, transmitiendo una imagen de profesionalidad y de mejora continua, que permitan satisfacer las expectativas del sector y cumplir con el aumento constante de las exigencias de los consumidores.

Por lo anterior, resulta un paso lógico para los restaurantes de la ciudad buscar la mejor calificación durante la calificación ya que eso da cuenta de la eficiencia administrativa, además de la excelencia en la prestación de sus servicios, esto debido a la necesidad de ser aptos en un mercado creciente. La certificación por tenedores como proceso de calidad compromete a todos los miembros de la organización gastronómica a la capacitación del personal en competencias laborales, a promover la solidez del sector, mejorando así la calidad del servicio, la infraestructura y las buenas prácticas de manufactura. Todo ello basados en criterios internacionales de procedimientos de operaciones necesarias para el crecimiento de la industria gastronómica y la competitividad del sector turismo.

Esta certificación le brinda confiabilidad al turista potencial, atrae nuevos clientes y posiciona al

establecimiento gastronómico en un nivel de competencia y calidad con nuevas herramientas de prestación de servicio y atención oportuna. La importancia de hacer pública la certificación obtenida ayuda a que sus clientes sepan que el sitio que eligieron para comer cuenta con más de 300 requisitos de calidad que le garantizan desde una comida inocua, hasta un establecimiento preparado para cualquier situación de emergencia o peligro.

En este orden de ideas, la categorización por tenedores de restaurantes en la ciudad se ha vuelto una estrategia transversal de mejoramiento para todos los procesos relacionados con el sector gastronómico. Pues, desde hace ya más de cinco años un número elevado de establecimientos gastronómicos han recurrido a ella logrando mejorar sus sostenibilidad e imagen. El sector gastronómico cada día se vuelve más consciente en la importancia del mejoramiento de la calidad de los servicios prestados y del deber que tienen respecto a la implementación de acciones que ayuden al cumplimiento de los requisitos higiénico – sanitarios y de servicios. De ahí que los establecimientos gastronómicos sean un eslabón importante en la cadena de valor dentro del mercado de la gastronomía local, nacional sin dejar de proyectarse internacionalmente.

Al respecto cabe destacar que, sin el apoyo de entes externos, no se podría lograr un verdadero sostenimiento de los restaurantes en el tiempo, y por ende no se podría lograr mayor competitividad a largo plazo. Por ello, identificar y dar a conocer qué tipo de impactos se han generados gracias a la Categorización de restaurantes por tenedores, servirá de apoyo y de referencia para conocer el estado actual de los restaurantes que aspiran a alcanzar este criterio de calidad en Cartagena de Indias, bajo los estándares NTS-USNA 008.

### **Importancia de la Norma NTS-USNA en la certificación de la calidad de los restaurantes**

La norma **NTS-USNA 008** se crea con el fin de categorizar establecimientos de la industria gastronómica en Colombia de acuerdo con las normas internacionales, esta norma se crea con el objetivo de cuidar los derechos de usuarios del servicio. En un mundo globalizado como el moderno, no es concebible una actividad empresarial al margen de la competencia, tal fenómeno obliga a la consolidación de métodos y estrategias que permitan acrecentar las ventajas comparativas y competitivas; y los valores agregados en la oferta de un producto y/o servicios.

Es abiertamente reconocido que es importante evaluar a los establecimientos gastronómicos, no solo en cuanto a los resultados financieros obtenidos, sino también la manera en cómo fueron logrados y a través de qué medios. El vacío que existe estaría relacionado con la ausencia de desarrollo de estrategias empresariales más enfocadas a la búsqueda de soluciones y oportunidades para todos los interesados y afectados dentro de los confines de la ética, la igualdad y la justicia.

Es por eso que los establecimientos para poder ser competitivos y sostenibles en los mercados deben cumplir una serie de requisitos acordados y bajo los estándares de la norma NTC-ISO 9001:08 la cual nos sirve como base para el desarrollo de unas normas técnicas sectoriales para establecimientos del sector gastronómico tales como: NTS-USNA 008, Categorización de restaurantes por tenedores, NTS-USNA 007, manipulación de alimentos en la industrias gastronómicas, NTS-USNA 006, infraestructura básica y el decreto 3075 de 1997, cuyo objetivo es proporcionar una plataforma para que los restaurantes puedan explorar el desarrollo sostenible, transferir conocimientos, tecnología, experiencia y mejores prácticas. Una de las exigencias de estas normas es brindar soporte para el incremento de la competitividad del sector gastronómico, logrando una mejor calidad en los productos y el servicio, aplicando a todos los actores que están relacionados con el sector gastronómico en la ciudad de Cartagena, como sus grupos sociales objetivos que están integrados por accionistas, proveedores o contratistas, clientes, agremiaciones, empleados y la comunidad.

La elaboración de la norma esta representa por el comité técnico competencias laborales, integrado por representantes de la industria gastronómica, delegados del gobierno, academia, usuarios y asesores que garantizaron la participación y la planeación efectiva de la norma. La NTS-USNA 008 (Primera actualización) fue ratificada por el Consejo Directivo de la Unidad Sectorial de Normalización de la Industria Gastronómica (USNA) en junio del año 2009 (Norma Técnica Sectorial Colombiana USNA-NTS 008, 2009).

Ahora bien, en el diseño de la norma participaron el Comité de Competencias Laborales, integrado por representantes de la Industria Gastronómica, Delegados del Gobierno, Academia, Usuarios y asesores que garantizan la planeación y participación de esta. Adicionalmente fue ratificada por el Consejo Directivo de la unidad Sectorial de Normalización de la Industria Gastronómica (USNA). La Asociación Colombiana de la Industria Gastronómica ACODRES es la Unidad

Sectorial de Normalización que representa al Gremio (Norma Técnica Sectorial Colombiana USNA-NTS 008, 2009).

Los factores que se evalúan en los establecimientos gastronómicos para su categorización por tenedores son: Requisitos generales, Requisitos del Servicio, Requisitos de planta, Requisitos de decoración y ambientación. Para categorizar el restaurante, el empresario debe contar con un talento humano capacitado en preparación de alimentos que sea coherente con el orden de producción, servicio a los clientes con los estándares establecidos, control de manejo de materia prima e insumos en el área de producción, manejo de los recursos con base en los estándares de la empresa, coordinación de la producción acorde con los estándares definidos por la empresa y el cumplimiento con la norma sanitaria de manipulación de alimentos.

Aparte de la adecuación técnica y la capacitación de los colaboradores, el restaurante debe establecer mecanismos que le permitan medir la satisfacción del cliente, a través de una encuesta en la que se le pregunte sobre la presentación, el sabor y la temperatura de los platos. Para el escalafonamiento de los restaurantes, los auditores expertos observan el sistema de recepción, la carta, las mesas, que deben ser mínimo para cuatro personas, de 70 cm. x 70 cm., la vajilla en cerámica y la cristalería acorde a cada bebida ofrecida, los cubiertos (en acero calibre 18), bar, la cocina, los baños y que el personal de servicio tenga las competencias laborales para llevar a cabo su trabajo. También, se observan las condiciones de infraestructura, mantenimiento, seguridad y la decoración (Norma Técnica Sectorial Colombiana USNA-NTS 008, 2009).

Con base en las condiciones de cumplimiento de los requisitos de la norma en relación con los criterios de servicio, infraestructura y buenas prácticas de manufactura, el ente certificador otorga la categoría al restaurante de uno, dos o tres tenedores. A manera de conclusión, vale la pena mencionar que, en el caso de Cartagena de Indias, al término de esta investigación -en el año 2015- solamente tres restaurantes cuentan con certificación por tenedores. Ellos son: restaurante *Palo Santo*, restaurante *Árabe Internacional*, restaurante *Club de Pesca*.

A partir de los diagnósticos realizados con base en la Norma Técnica Sectorial para los restaurantes *Palo Santo*, *Árabe Internacional*, y *Club de Pesca*, categorizados por tenedores, es posible concluir que la obtención de la categorización de dichos establecimientos gastronómicos obedece a un enfoque de gestión basado en los criterios de

servicio y competitividad de forma proactiva. Lo cual les generó a estos establecimientos gastronómicos ventajas competitivas sostenibles, las cuales, a su vez, les permiten ampliar las oportunidades del negocio.

Estas ventajas competitivas están basadas en un modelo de gestión que tiene en cuenta no sólo los requisitos generales, sino también los aspectos en servicio, infraestructura, sociales y ambientales, de forma que se puedan obtener beneficios tales como: el incremento de las ventas, por atracción de consumidores, la mejora de la calidad de los productos y servicios de los procesos de producción, al incluir en los mismos criterios de servicios y mejoramiento de la infraestructura del establecimiento gastronómico, económicos, sociales y ambientales.

De igual manera, el ahorro en los costos y mayor rentabilidad por un uso más eficiente de los recursos (por ejemplo, los temas ambientales que se evalúan a través de una norma de sostenibilidad para restaurantes NTS-TS 004), mejoramiento en la facilidad de atracción y retención del talento, aumentando la vinculación, motivación y productividad del capital humano. Así como también, la facilidad de acceso a las fuentes de financiación, y la creación de nuevos productos gastronómicos a través de ideas innovadoras, para poder adaptarse a los cambios que experimenta la sociedad.

Todo lo anterior, impacta muy positivamente la generación de confianza y mejora de la imagen y reputación de los establecimientos gastronómicos categorizados por tenedores, a través de la colaboración con los grupos de interés: clientes, proveedores, competencia, agremiaciones, empresarios, entre otros. Al realizar el análisis y evaluación actual de *Palo Santo, Árabe Internacional y Club de Pesca*, se pudo identificar las siguientes estrategias:

- Mostrar y promocionar la distinción obtenida como organización nos ha ayudado a obtener aun mayor satisfacción en nuestros clientes y que estos puedan volver confiados en el buen servicio prestado y de esta forma aumentar el interés de nuestros clientes hacia este sector fortaleciéndolos y elevándolos competitivamente dentro del sector turístico de la ciudad de Cartagena de Indias. Es más, es necesario que lo hagan para que el impacto de la responsabilidad social sea real y promueva un modelo de desarrollo sostenible que llegue a todo el sector empresarial, teniendo en cuenta que éstas representan aproximadamente un gran porcentaje del tejido empresarial colombiano.
- Participar en eventos ya sean local, nacional e

internacionales que les permitan a estos establecimientos mostrar los resultados que les permitan servir de ejemplo para que otros establecimientos gastronómicos logren ese incentivo motivacional a categorizarse por tenedores.

- Promover la transparencia y la mejora continua dentro del proceso de calidad otorgado a los establecimientos evaluados.
- La creación de producto gastronómico innovadores que les permita atraer a los segmentos de demanda más exigentes (turismos específicos), y por otro, alcanzar los niveles de satisfacción exigidos por locales, visitantes y turistas.
- Establecer alianzas con instituciones educativas que permitan desarrollar unos programas de formación continua que permitan actualizar a los empleados del sector turístico de acuerdo con los requisitos exigidos por la norma que permitan mejorar las competencias y conocimientos de los empleados.

Para concluir, después de la experiencia de esta investigación queda planteado que la implementación de la categorización para los restaurantes bajo los estándares de una norma técnica sectorial contribuye eficazmente a construir y disponer de establecimientos gastronómicos más competitivos dentro del sector y consciente de nuestras obligaciones a través de efectivas prácticas sociales, ambientales y económicas para cada uno de los establecimientos gastronómicos. Desarrollar estas acciones actualmente es una necesidad estratégica y comercial, no solo por el rol social que deben tener todos los establecimientos, sino como unas estrategias prácticas que se convierte en ventaja competitiva y por ende le otorga una creciente sostenibilidad dentro del sector turístico en la ciudad de Cartagena de Indias.

## Referencias

- Norma Técnica Sectorial Colombiana (2009) USNA-NTS 008. Documento Técnico Público.
- Bedoya, M. (2008.). *Manual de Procesos. Palo Santo*. Documento Técnico Empresarial
- Muñoz, R. (2009.). *De Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)*. Restaurante Árabe e internacional. Documento Técnico Empresaria.