

**ESTUDIO DEL PROCESO DE CERTIFICACION DE LOS ESTABLECIMIENTOS  
GASTRONOMICOS CATEGORIZADOS EN LA CIUDAD DE CARTAGENA BAJO LA  
NORMA NTS USNA 008**

**ANA CAROLINA ORTIZ URBINA**

**TANIA MARIA PEREIRA URUETA**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA COLOMBO INTERNACIONAL  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS  
CARTAGENA DE INDIAS D.T y C.  
ABRIL DE 2016**

**ESTUDIO DEL PROCESO DE CERTIFICACION DE LOS ESTABLECIMIENTOS  
GASTRONOMICOS CATEGORIZADOS EN LA CIUDAD DE CARTAGENA BAJO LA  
NORMA NTS USNA 008**

**ANA CAROLINA ORTIZ URBINA**

**TANIA MARIA PEREIRA URUETA**

*Trabajo de grado para optar al título de Administrador de Empresas Turísticas y Hoteleras*

**ASESOR:**

**JORGE ALFREDO NAVARRO**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA COLOMBO INTERNACIONAL  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS  
CARTAGENA DE INDIAS D.T y C.**

**ABRIL DE 2016**

**Nota de aceptación**

---

---

---

---

---

---

---

**Firma del presidente del jurado**

---

**Firma del jurado**

### **Agradecimientos.**

Agradecerle a Dios por permitir llegar hasta este momento satisfactorio y obtener un logro que ya se había comenzado hace mucho tiempo.

A mi familia, pero en especial al Lic. Eloy Pereira Bossio (Mi papá) por la ayuda constante en este trabajo.

También retribuyo el compromiso a nuestros profesores, Jorge Alfredo Navarro y Wilson Guacari.

A mi compañera Ana Carolina Ortiz por la unión y los impulsos en medio de esta investigación.

A las personas que nos atendieron en sus restaurantes por brindar el espacio y proporcionar un poco la información para terminar ya lo investigado.

Y por último a todas las personas que de forma indirecta ayudaron aportar sus conocimientos y contribuir en un grano de arena para concluir esta propuesta.

¡Muchas gracias!

*Tania Pereira Urueta.*

### **Agradecimientos.**

Tany, gracias por ser mi compañera de tesis.

Mamá, abuela y hermana. Gracias por darme apoyo. ¡Estoy triunfando!

Gracias a Dios, sin ti no somos nada.

¡Gracias totales!

*Ana Carolina Ortiz.*

### **Dedicatoria.**

Más que dedicar, es un mérito que deseo compartir con mi familia. Con mi mamá, que ha sido una guerrera por tantos sueños, a mi profesor único e irremplazable de mi vida, mi papá. A mi futura colega y hermana y la dicha de poder dedicar al ángel que alegra nuestras vidas: Taliana Sofia (mi sobrina).

En especial, a la mujer más que una luchadora, ha sido una segunda madre para mí, Justa Anaya (mi abuela). Que sin saber leer y escribir, será un ejemplo único en mi vida.

No alcanzaría para dedicar a todas esas personas y amigos que se incluye en la vida educativa y profesional. Pero si es una alegría mencionarlos, aunque sea en unas mínimas palabras.

***“No soy nada si no te tengo, así que aquí estoy gracias a tu guía Señor”.***

Tania Pereira Urueta.

### **Dedicatoria.**

Toda la gloria es para Dios, ese ser supremo que dirige cada una de mis acciones y permite que hoy este proyecto sea una realidad.

*Ana Carolina Ortiz.*

## Contenido

	Pág.
<b>Resumen</b>	<b>12</b>
<b>Abstract</b>	<b>13</b>
<b>Introducción</b>	<b>14</b>
<b>1. Planteamiento del problema</b>	<b>16</b>
1.1 Descripción del problema	16
1.2 Formulación del problema	16
<b>2. Objetivos</b>	<b>18</b>
2.1 Objetivo general	18
2.2 Objetivos específicos	18
2.3 Justificación	18
<b>3. Marco referencial</b>	<b>23</b>
3.1 Antecedentes	23
3.2 Marco teórico	26
3.3 Marco conceptual	30
3.4 Marco legal	31
<b>4. Diseño metodológico</b>	<b>39</b>
4.1 Metodología	39
4.2 Técnicas e instrumentos	39
4.3 Población y muestra	39
4.4 Recursos	40
<b>5. Capítulos</b>	<b>41</b>
5.1 Realización de la categorización de los establecimientos gastronómicos	41
5.2 Identificación de los procesos por parte de los restaurantes categorizados	43
5.3 Análisis del impacto financiero generado en los restaurantes categorizados	51
<b>6. Conclusiones</b>	<b>53</b>
<b>Bibliografía</b>	<b>57</b>
<b>Cibergrafía</b>	<b>58</b>
<b>Anexos</b>	<b>59</b>



## **Lista de Tablas**

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Necesidades de los establecimientos gastronómicos para certificarse bajo norma NTS-USNA 008	46
Tabla 2. Beneficios obtenidos de la certificación bajo la norma NTS-USNA 008	47
Tabla 3. Dificultades para certificarse bajo la norma NTS-USNA 008	49

## **Lista de gráficos**

	<b>Pág.</b>
Gráfico 1. Porcentaje de restaurantes categorizados en 2 y 3 tenedores	43
Gráfico 2. Tiempo para lograr certificación	44
Gráfico 3. Satisfacción de los restaurantes categorizados	44
Gráfico 4. Procesos para lograr la certificación	45
Gráfico 5. Necesidad de certificarse bajo la norma NTS-USNA 008	47
Gráfico 6. Beneficios de certificarse bajo la norma NTS-USNA 008	49
Gráfico 7. Dificultades para certificarse bajo la norma NTS-USNA 008	50

## Lista de anexos

	<b>Pág.</b>
Anexo 1. Encuesta aplicada. ....	59
Anexo 2. Imagen de la página web del Restaurante Árabe Internacional. ....	62
Anexo 3. Imagen de la página web del Restaurante Palo Santo. ....	64
Anexo 4. Imagen de la página web del Restaurante Club de Pesca. ....	65
Anexo 5. Imagen de la página web del Restaurante Juan del Mar. ....	655

## **Resumen**

Esta tesis expone el estudio de los establecimientos gastronómicos ubicados en la ciudad de Cartagena de Indias cobijados bajo la Norma NTS USNA 008 aplicada a nivel de Colombia. Norma donde se estipula la categorización de tenedores en escala de uno a tres según lo reglamentado. En este caso, para los establecimientos dedicados a la restauración por los entes oficiales en el campo turístico.

En su contenido se desarrolla el análisis de los procesos ejecutados para obtener la certificación en cada establecimiento gastronómico de acuerdo el tipo o clase de prestación de servicio. Por tanto, el estudio profundiza en la ejecución de los procesos y cambios que se realizan en los restaurantes tomando la opción de aplicación de la norma. La investigación se realiza bajo la viabilidad de la competitividad y expansión de los mercados turísticos en la ciudad de Cartagena de Indias y el reconocimiento de los establecimientos estipulados en los registros de la Unidad Sectorial de Normalización.

**Palabras claves:** Calidad, Norma NTS-USNA, Tenedores, Establecimientos gastronómicos, Categorización.

## **Abstract**

The current undergraduate thesis explains the study of the gastronomic establishments located in the city of Cartagena de India supported by the Colombian regulation Restaurants Ranking By Forks **-NTS USNA-008-**. This norm stipulates the categorization by forks in a rank from one to three. In this particular fact; business which main activity is restoration within the tourist zone of the city are shown.

In its content is developed an analysis of the processes carried out in order to obtain the certification in each restaurant according with the kind of service given. Therefore, the study deepens on the execution of the processes and changes that the restaurants make when they decide to apply the norm under study. The research is performed under the viability of the competitiveness and expansion of the tourist markets in the city and the recognition of the establishments stipulated in the records of the sectorial standardization unit.

**Keywords: Quality, Norm NTS USNA, Forks, Gastronomic establishments, Categorization.**

## **Introducción**

El presente estudio, realizado en la ciudad de Cartagena de Indias, se centra en los procesos que llevan a cabo los establecimientos gastronómicos para la adquisición de tenedores en la categoría tres (3) de acuerdo con los requisitos y criterios definidos en la Norma NTS-USNA 08 de 2009 y otras normas reglamentarias. Así mismo, hace énfasis en la importancia que tiene la certificación de los restaurantes que ofertan servicios a los turistas que visitan a esta ciudad y a los nativos que los demandan.

El trabajo es de importancia, puesto que siendo Cartagena una ciudad turística de corte nacional e internacional y de gran influencia en la economía, sus establecimientos gastronómicos deben estar al día con los estándares de calidad internacionales para ofrecer una mejor atención al cliente visitante. Lo cual implica el mejoramiento de las condiciones de servicio que actualmente prestan los restaurantes del centro histórico y de la zona turística y hotelera y Bocagrande. Se pretende, además, incentivar la competitividad con otros mercados turísticos bajo el criterio de mejoramiento de la calidad mediante la estimulación a los propietarios que asciendan en las escalas de categoría a partir de las normas mencionadas. Por lo cual serán los directamente beneficiados. Tanto en calidad de servicios como en rentabilidad.

En el trabajo contiene una descripción inicial de las problemáticas de los establecimientos gastronómicos (restaurantes) con respecto a las normas y la formulación del problema alrededor del cual gira la investigación que se orienta bajo objetivos precisos y coherentes con lo anterior. Igualmente, se mencionan referentes de estudio acerca de la certificación de como tenedores y se justifica la necesidad de este proyecto.

Su marco teórico y conceptual recoge fundamentos de la administración en general, estándares de calidad, las particularidades de los establecimientos gastronómicos, el estado

actual de la categorización en tenedores en su máximo nivel (3) según la escala presentada en la normativa existente que establece los requisitos y criterios en diferentes normas nacionales que se dan a conocer en el marco legal.

La investigación es de carácter cuantitativo y se encamina a hacer una descripción de cómo es la situación actual y anterior a la certificación de los restaurantes de categoría Tenedor 3 a los cuales se hace referencia en este trabajo, como son: Restaurante Árabe Internacional, Club de pesca, Palo Santo y Juan del Mar.

Finalmente, se presentan las sugerencias y recomendaciones para culminar con las conclusiones del estudio realizado.

## **1. Planteamiento del problema**

### **1.1. Descripción del problema.**

Cartagena de Indias es una de las principales ciudades turísticas de Colombia y sitio preferido para el turismo internacional. Su ciudad amurallada fue declarada Patrimonio Nacional de Colombia en el año 1959. Posteriormente (1984), el Comité del Patrimonio de la Humanidad de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura – UNESCO- la incluyó en la lista del patrimonio mundial como “Puerto, Fortaleza y Conjunto Monumental de Cartagena de Indias”, debido a su patrimonio histórico y cultural. Recientemente (2015) ha sido certificado como destino turístico sostenible para la prestación de servicios de calidad que permitan atraer más visitantes a la ciudad ofreciendo servicios acreditados que buscan satisfacer las necesidades de los turistas, preservar el medio ambiente, cultura de la comunidad local y generar un impacto positivo en la economía de la misma.

De acuerdo con lo anterior, se debería encontrar que la mayoría o por lo menos una gran parte de establecimientos que prestan servicios al público se hallen comprometidos con la certificación necesaria y tengan el respaldo de alguna de las normas que los avalan como prestadores de servicios confiables y de calidad. Sin embargo, se observa que en el caso de la población de establecimientos gastronómicos solo tres (3) de estos ubicados en el Centro Histórico y uno (1) por fuera éste se encuentran certificados por la Norma NTSUSNA 008. La cual categoriza por tenedores la calidad de los mismos. Esto evidencia la necesidad de aunar esfuerzos con las entidades existentes a nivel local, regional y nacional encargadas de velar que los empresarios cumplan a cabalidad las exigencias requeridas en funcionamiento de calidad al momento de la prestación de bienes y servicios gastronómicos, en este caso, la Asociación Colombiana de la Industria Gastronómica –ACODRES-, el Instituto Colombiano de Normas



Técnicas y Certificación –ICONTEC- entre otras. Debido que a pesar de encontrarse certificados, aun muchos de sus actores no lo están.

Entes como la Corporación de Turismo –CORPOTURISMO- y ACODRES, entre varias empresas públicas y privadas, han llevado a cabo iniciativas para aumentar la competitividad de los restaurantes en la zona turística, en este caso en particular: Restaurante Árabe Internacional, Club de pesca, Palo Santo y Juan del Mar. Ahora bien, el mejoramiento continuo de más establecimientos gastronómicos, se podría afirmar, es lo que permitiría en un futuro alcanzar una mejor calidad de los servicios forjando a su vez un mejor posicionamiento de la ciudad como destino turístico y a nivel general.

### **1.2. Formulación del problema.**

¿Cómo se ha llevado a cabo el proceso de certificación de los establecimientos gastronómicos categorizados en la zona turística de ciudad de Cartagena bajo la Norma NTS USNA 008?

## **2. Objetivos**

### **2.1. Objetivo general.**

Caracterizar los restaurantes certificados bajo la norma NTS USNA 008 en la zona turística de la ciudad de Cartagena, teniendo en cuenta los procesos y cambios realizados desde su implementación, así como también analizar cuál ha sido el impacto financiero que originó la categorización.

### **2.2. Objetivos específicos.**

- Realizar la caracterización de los establecimientos gastronómicos categorizados en la ciudad de Cartagena bajo la Norma NTSUSNA 008.

- Identificar los procesos y cambios realizados por parte de los restaurantes categorizados en la zona turística de la ciudad de Cartagena para logro de la certificación bajo la Norma NTS USNA 008.

- Analizar el impacto financiero generado de los establecimientos gastronómicos categorizados en la zona turística de la ciudad de Cartagena desde la implementación de la norma NTS USNA 008.

### **2.3. Justificación.**

En la zona turística de la ciudad de Cartagena se encuentran cuatro (4) establecimientos que ofrecen servicio de restauración, certificados con el sello de calidad bajo la categorización de Tenedores de acuerdo con la Norma Técnica NTS-USNA Sectorial Colombiana 008 del año 2009. Tres (3) de ellos están ubicados dentro del Centro Histórico y el otro se encuentra en la zona turística y residencial de Bocagrande. Que corresponde a los siguientes: Restaurante Árabe Internacional, Restaurante Palo Santo, Restaurante Juan Del Mar y Restaurante Club de Pesca. La norma mencionada, cuyo objeto principal consiste en “Establecer los requisitos de servicio y

planta que permiten categorizar por tenedores los establecimientos de la industria gastronómica” (NTS-USNA 008 - ICONTEC, 2009, p. 1), según lo establecido en su cuerpo normativo. Específicamente en los criterios de evaluación para el otorgamiento de categorización, en la modalidad de 1, 2 y 3 tenedores señalados en el inciso 9.

La Norma mencionada, establece que en la escala de uno (1) a tres (3) tenedores, la última es la de mayor rango. La categoría se otorga al establecimiento que cumpla con el cien por ciento (100%) de los requisitos exigidos por la ley en cada uno de los rangos. Estar certificados bajo esta norma estos restaurantes generan entre sus clientes una garantía de calidad y buen servicio protegiendo sus derechos como comensales, pero realmente no todas las personas son conscientes de las importancia de visitar sitios que estén acreditados por su buena calidad y, de hecho, no todos los comensales que llegan a los establecimientos gastronómicos categorizados por tenedores en la zona turística de la ciudad de Cartagena de India poseen conocimiento de dicha certificación.

De acuerdo con lo anterior, se hace necesaria la realización del presente proyecto de investigación con el propósito de conocer los procesos llevados por cada uno de los establecimientos gastronómicos certificados como tenedores bajo la NTS USNA 008, entre los cuales se encuentra la inversión requerida para cumplir con los requisitos en mira de obtener una posición privilegiada frente a los otros establecimientos. Lo mismo que hacer un análisis comparativo de los objetivos alcanzados con los resultados obtenidos. Además, conocer cuál fue la situación antes y como ha sido después de obtener la certificación.

Dado, según informes de ICONTEC, que solamente se encuentran cuatro (4) establecimientos gastronómicos en la ciudad Cartagena de Indias debidamente certificados con la norma en mención, demuestra que no ha existido gran preocupación entre los propietarios de

restaurantes por estar respaldados bajo un sello de calidad que permita trabajar de la mano de la sostenibilidad en el centro amurallado y del destino turístico en general. Lo cual es importante establecer mediante su estudio.

Es preciso señalar que la implementación de sistemas de calidad en las empresas en general, sin especificar a qué actividad económica se dediquen, es un proceso que demanda de una amplia inversión económica, puesto que se requiere capacitar al talento humano y de instalaciones físicas adecuadas, documentación y registro de las actividades, monitoreo y validación por parte de agentes internos y externos con el fin de garantizar que los procedimientos y procesos se lleven a cabo de acuerdo con lo exigido por la norma. Es sin duda el aspecto económico uno de los principales factores a tener en cuenta en el hecho de que no todos los comensales que llegan a los establecimientos gastronómicos categorizados por tenedores en la zona turística de la ciudad tienen conocimiento de dicha certificación.

Se hace necesaria entonces, la realización del presente proyecto de investigación con el fin de conocer los procesos llevados por cada uno de los restaurantes certificados bajo la NTS USNA 008, dentro de los cuales se encuentra la inversión requerida para cumplir con los requisitos en mira de obtener una posición privilegiada frente a los otros establecimientos. Asimismo, realizar un análisis comparativo entre los objetivos alcanzados y los resultados obtenidos. También se pretende conocer cuál fue la situación antes y cómo ha sido después lograr la certificación.

La calidad es una herramienta que va ligada con la sostenibilidad, esta última se encuentra implicada en cualquier ámbito, por si sola busca el equilibrio entre tres variables que son: social, económica y ambiental. Los destinos turísticos trabajan en la búsqueda de una certificación en sostenibilidad con el fin de proyectarse como destinos perdurables en el tiempo, ya que a están

tomando recursos particulares para ejercer una actividad económica como es el turismo, la cual involucra el intercambio cultural entre la comunidad local y los visitantes. Pero no pierde de vista la conservación del patrimonio en general procurando el menor impacto negativo al medio ambiente. Que un destino turístico sea sostenible es un trabajo que envuelve principalmente las comunidades locales pues los nativos son por lo general las personas que conocen con más exactitud el producto que se ofrece a los turistas, puesto que ellos viven y conviven con este entorno la gran mayoría del tiempo. A su vez ellos pueden ser el recurso humano que tiene mayor participación en el campo laboral. Por tanto, la generación de empleo a la comunidad local es una gran ventaja ya que significa una mejora en su calidad de vida, apropiación del destino y sentido de pertenencia.

Si se tiene en cuenta que Cartagena es un destino en crecimiento el hecho de trabajar en pro de la sostenibilidad turística demuestra que hay un afán por seguir encabezando las listas en destinos preferidos tanto como por locales y extranjeros, lo que sin duda permitirá el desarrollo económico de la ciudad en general, es importante por esto el reconocimiento por parte de la ciudadanía de los actores; en este caso los establecimientos gastronómicos certificados por tenedores para que se entienda que la calidad de los servicios en la ciudad están a la altura de los tiempos y prometen un sostenimiento turístico a través del paso de los tiempo y con esto beneficios para la ciudad entera. La presente investigación ser tomada como referente o puede ser punto de referencia para generar en los demás establecimientos gastronómicos de la ciudad de Cartagena de Indias una inquietud por la certificación bajo normas que les permitan el mejoramiento continuo en la prestación de su servicio o creación de sus productos.

Por último, mediante la socialización de los resultados obtenidos en esta investigación se puede crear la necesidad de más conocimiento sobre normas de calidad en los prestadores de

servicios gastronómicos, demostrándoles que el hecho de estar certificados puede generar una mayor la probabilidad de fidelización del cliente y el crecimiento de su negocio en general gracias al reconocimiento de la particularidad en sus servicios.

### **3. Marco referencial**

#### **3.1. Antecedentes.**

Como referente reciente, publicado en el 2014, por la estudiante de la Fundación Universitaria Colombo Internacional para obtener el título profesional en Administración de empresas turísticas y hoteleras, por la estudiante Marinella de la Ossa Burgos. Con título “Caracterización de los restaurantes certificados con la NTS USNA 008 en la ciudad de Cartagena de Indias”. La cual tiene un enfoque de dar a conocer por medio de a investigación que restaurantes están categorizados bajo la norma NTS USNA 008 que se encuentra en Cartagena de Indias, los cuales fueron estudiados restaurante Club Pesca, Restaurante Árabe Internacional y Restaurante Palo Santo. Se realizó un análisis comparativo de los diferentes establecimientos involucrados, manejando el *check list* de la norma en todos los aspectos a considerar para obtener la categorización de dos o tres tenedores. Se observó los cambios realizados en la planta física, personal, y los diferentes puntos en procesos para ejecutar la participación en el proyecto de calidad ejecutado en ese año para estimular el crecimiento turístico en la ciudad.

Otro referente es, publicado en el 2014, por la estudiante de la Fundación Universitaria Colombo Internacional para obtener el título profesional en Administración de empresas turísticas y hoteleras, por los estudiantes Yoni Bustamante Pérez y María Teresa García. Con título, “Diagnostico a los establecimientos de gastronomía internacional ubicados en el centro histórico de Cartagena de Indias”. Cuyo fue elaborar un diagnóstico a los establecimientos de gastronomía internacional del centro histórico de Cartagena de Indias, con el propósito de identificar la dinámica, las tendencias y el impacto a nivel turístico y social de este sector en la ciudad. Esta investigación se basó en la norma NTS TS 004 Establecimientos gastronómico y

bares requisitos de sostenibilidad. La cual especifica los requisitos de sostenibilidad ambiental, socio cultural y económico para los establecimientos y los bares. A través de la norma la mejora de la calidad, en el servicio y ser más competitivos para la mejorar de la participación en el mercado turístico nacional e internacional.

Otro referente encontrado denominado como: “Caracterización de la Gestión Administrativa y Empresarial de los Restaurantes ubicados en las plazas del Centro Histórico de Cartagena y sus Zonas de Influencia”. Fue realizado por los estudiantes de la Universidad de Cartagena Maricela Niño Betancourt Y Mauricio Saavedra Camacho. Su objetivo principal fue determinar las características del sistema de gestión administrativo y empresarial en las áreas funcionales de los restaurantes ubicados en las plazas del centro histórico de Cartagena y sus zonas de influencias, pues consideraban que a través de una gestión administrativa apropiada los establecimientos prestadores de servicios turísticos en el Centro histórico y sus zonas de influencias los restaurantes podrían ser más competitivos mejorando la prestación de sus servicios mediante la adquisición de la certificación bajo la categorización por tenedores.

En el 2012 La revista gastronómica CATERING (Edición 49 de 2012) publica un artículo sobre las certificaciones de hoteles y restaurantes en Colombia. El artículo se titula “*Certificaciones NTS al tablero*” se toma como referente de la presente investigación, ya que da a conocer la situación en Colombia con respecto a las certificaciones en la Norma NTSH 006 y la Norma NTS-USNA 008 para hoteles y restaurantes respectivamente para ese momento. En el caso de los restaurantes, según ACODRES, de sesenta mil (60.000) restaurantes legales en el país solo siete se encontraban categorizados bajo la Norma NTS-USNA008, lo que es una cifra realmente baja demostrando una vez más que el gremio se encuentra frenado quizás por ciertas razones, como: la alta inversión económica que implica la falta de conocimiento sobre la misma



y, en ciertos casos, el desinterés. Esto se debe al hecho de que muchas marcas son ya reconocidas y no sienten la necesidad de certificarse, puesto que se venden por sí solos sus servicios.

Como referentes de esta investigación a ejecutar se encontraron otros estudios similares realizados por estudiantes de la Institución Tecnológica Colegio Mayor de Bolívar como opción de grado para obtener el título de Tecnólogos en el programa de Turismo e Idiomas, publicados en el 2006. El primer trabajo se titula: “Evaluar la Calidad del Servicio de los Estudiantes en Proceso Indias Distrito Turístico y Cultural” realizado por Diana Luz Mendoza Martínez, Evelin Padilla Martínez, Sherly Pitalua De Arco y Seidy Ruiz Fajardo. El objetivo de la investigación fue hacer un análisis de los restaurantes en proceso de categorización por tenedores ubicados en el barrio San Diego de la ciudad de Cartagena. Tales como: Restaurante Mar de Juan, Restaurante Teriyaky, Restaurante Da Dannis, Restaurante Café del Santísimo, Restaurante la Bruschetta y Restaurante Nautilus. El estudio se basa en las normas establecidas por la reglamentación de diferentes entes, como: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), y la Asociación Colombiana de la Industria Gastronómica (ACODRES). En base a esto, el estudio se fundamenta en las normas de calidad para lograr la certificación en conjunto con las normas técnicas sectoriales (NTS) aplicadas a los establecimientos gastronómicos.

Como segundo referente se encontró el trabajo de grado “Normas de Calidad que Rigen a los Restaurantes del Centro Amurallado Sector Santo Domingo” realizado por David Enrique Castro Castro y Gerson Padilla Fabra. El objetivo de la investigación fue hacer un estudio de las diferentes normas establecidas para la calidad en la prestación de servicio de los establecimientos gastronómicos ubicados en el Centro Amurallado en el Sector Santo Domingo, como: Restaurante Paco’s, Restaurante el Burlador de Sevilla, Restaurante Pelikanos, Restaurante

Portón de Santo Domingo, Restaurante Bistro Saint Michel, Restaurante La Barchessa de Santo Domingo y Restaurante Santos de Piedra. Este estudio se basa en las normas establecidas por la reglamentación y normas de los diferentes entes: ICONTEC, ACODRES. Igualmente, en las normas de calidad para lograr la certificación en conjunto con las Normas Técnicas Sectoriales (NTS) aplicadas a los establecimientos gastronómicos.

Otro referente es el artículo periodístico de A. Carvajal titulado “Categorización de Restaurantes”, publicado en el periódico ELMUNDO.COM (2013). Este profesor del programa de Gastronomía de la Institución Universitaria del Colegio Mayor de Antioquia, en su artículo, hace un análisis de la Norma NTS-USNA 008, ilustra sobre el objetivo de la norma y explica el proceso para alcanzar la certificación bajo la misma. De la misma manera que hace un registro de los restaurantes en Colombia que para ese año ya estaban categorizados cumpliendo con los requerimientos establecidos por esta norma haciendo mención del Restaurante Árabe Internacional.

Los anteriores referentes presentan coincidencias, debido a que los estudios realizados se centraron en identificar y dar a conocer el estado de los restaurantes en relación con la norma que los certificó como establecimientos que prestan servicios de calidad.

### **3.2. Marco teórico.**

La presente investigación centra su objetivo en el análisis de la certificación de establecimientos gastronómicos bajo estándares establecidos por la norma de calidad que rige en Colombia, es decir, la categorización por tenedores (NTS-USNA008). Se hace entonces necesario plantear ciertos parámetros que a modo de ejes conceptuales permitan la comprensión de la presente más a fondo. En primer lugar, se examina desde un ámbito administrativo el

funcionamiento de los establecimientos gastronómicos como empresas constituidas para la prestación de servicios de restauración o alimentación a un determinado público.

De acuerdo con la Teoría Clásica Administrativa de Henry Fayol (1987) que en lo relacionado con la parte estructural de las empresas, sostiene que:

Se propone que todas las empresas pueden estar divididas en grupos de funciones las cuales son: funciones técnicas, comerciales, financieras, de seguridad, contables y administrativas a su vez cada función implica cinco acciones básicas las cuales se deben llevar a cabo en toda organización con el fin de alcanzar los objetivos propuestos al inicio de las operaciones, estas son: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Esta teoría se caracteriza por hacer énfasis en la estructura que debe tener una empresa para ser eficiente lo cual no solo implica el manejo de los recursos aprovechables con los que cuenta una empresa sino de cómo son distribuidos y organizadas las funciones en la misma.

Otra de las teorías que apoya la presente investigación es la Teoría de Calidad (Joseph Juran) que define la “calidad como aptitud para el uso”. Ésta va dirigida principalmente al servicio al cliente cuando su autor indica que la calidad va ligada a la satisfacción del cliente pues es este último quien indica con su opinión si el servicio o producto ofrecido es realmente apreciable y como lo beneficia. J. Juran plantea a su vez tres tipos de acciones para el mejoramiento de la calidad, que son: 1) Control de calidad, 2) Mejora de nivel y, 3) Planeación de calidad. Lo anterior constituye la base de la norma técnica en estudio donde se busca controlar los procesos realizados, en este caso, en los restaurantes certificados bajo tenedores con el fin de mantener en observación sus procesos para estar en mejora continua y planear la consecución de objetivos para garantizar el posicionamiento de la empresa en el mercado.

Otra de las teorías que se toma como referencia en la presente investigación es la “Teoría de satisfacción al cliente”. Ésta nace a partir de que se evidencia la necesidad de compensar las exigencias de los consumidores al momento de prestar un servicio u ofrecer un producto. Los

primeros estudios realizados se centraron básicamente en responder incógnitas relacionadas con las expectativas del cliente, emociones y sentimientos, respuestas al producto o servicios obtenidos y experiencia sobre su necesidad satisfecha. Según Kotler, la satisfacción del cliente se define como “El nivel de estado de ánimo que resulta en una persona después de comparar el rendimiento que este mismo percibe de un producto o servicio con respecto a las expectativas que este tenía del mismo” (Philip Kotler, 2001).

La Norma Técnica NTS-USNA Sectorial Colombia 008 (2009) establece una categorización de los restaurantes por contenedores en el territorio nacional. Siendo así, en su Objeto (1) señala: “Esta norma establece los requisitos de servicio planta que permiten categorizar por tenedores a los establecimientos de la industria gastronómica” (NTS-USNA 008 - ICONTEC, 2009, p. 1), y su finalidad, además de la categorización de los establecimientos de la industria gastronómica, es que éstos presten sus servicios de acuerdo a estándares internacionales. Lo mismo que procurar que el empresario oriente a su organización para hacerla más competitiva en servicio y calidad.

Para certificar en una determinada categoría, la norma establece Factores de Evaluación (2009- 2) que los establecimientos deben cumplir. Dichos factores hacen mención a los siguientes aspectos:

- Requisitos generales
- Requisitos de servicio
- Requisitos de planta
- Requisitos de decoración y ambientación.

Estos requisitos exigidos por la norma son importantes, porque son los que definen la categoría de un determinado establecimiento que aspira a ser certificado y se convierten en exigencias para los propietarios en diferentes campos, como la inversión económica que

garantice su cabal cumplimiento en materia de infraestructura, personal capacitado, normas sanitarias, mobiliario y maquinaria, decoración, cristalerías, y otros relacionados con la categoría a que aspira ser certificado el establecimiento. De hecho, el cumplimiento de los requisitos también requiere de un gran esfuerzo de inversión por parte del empresario, cuestión clave al momento de solicitar la categorización y en el que muchos empresarios de la industria gastronómica muestran poca disponibilidad e interés para solicitar niveles superiores de certificación. Mas cuando ya están reconocidos en el mercado y gozan de una amplia clientela.

Para lograr la categorización se tienen en cuenta otras disposiciones generales contempladas en las normas NTS-USNA 01, 02, 03,04, 05, 06 y 07, que en forma respectiva hacen referencia a la preparación de alimentos, servicios al cliente, control de materia prima e insumos, manejo de recursos, coordinación de la producción y normas sanitarias de producción. El nivel de cumplimiento de los requisitos y de las normas, es lo que determina la categoría que se le designa a un establecimiento gastronómico. Así, se establecen tres (3) categorías con sus respectivos factores de evaluación y requisitos exigidos para cada caso. El nivel de exigencias para aspirar a ser certificado en determinada categoría va aumentando de desde la 1 hasta la 3, aunque se presentan aspectos similares en cualquiera de las categorías (Tenedores 1, 2 y 3). Sin embargo, la norma concluye con criterios de evaluación para el otorgamiento de categorías para los tres tipos de tenedores, señalando que (inciso 9):

- Restaurante de 1 tenedor. Deberán cumplir el 100% de los requisitos de esta norma.
- Restaurante de 2 tenedores. Deberán cumplir el 100% de los requisitos de esta norma.
- Restaurante de 3 tenedores. Deberán cumplir el 100% de los requisitos de esta norma.

Si hace un estudio minucioso de la norma en su conjunto (criterios y requisitos) se observará que los empresarios de la gastronomía propietarios de restaurantes considerados de

mayor calidad en la ciudad de Cartagena de Indias, han realizado una gran inversión económica para alcanzar este nivel. Sin embargo, esto no ocurre con otros propietarios de restaurantes que son mayoría en Cartagena de Indias, quienes aún no muestran interés en mejorar las categorías de sus establecimientos aduciendo varios factores, como: economía, rentabilidad, posicionamiento en el mercado, ubicación, entre otros.

### **3.3. Marco conceptual.**

A nivel general, en este estudio se considera como *Establecimiento gastronómico* lo expuesto en la Norma Técnica Sectorial Colombiana –NTS-USNA 008 que lo define como “Establecimiento cuyo objeto es la transformación de alimentos, venta y prestación de servicio preparación de alimentos y bebidas preparadas” (Pág. 2). Estos establecimientos pueden de ser de propiedad de personas naturales o jurídicas de origen nacional o extranjero. Los servicios de producción, venta de alimentos y bebidas de consumo que prestan se realizan dentro de un establecimiento. Dichos establecimientos presentan diferentes clasificaciones, en este caso, se utiliza la clasificación por *tenedores* establecida en la Norma NTS-USNA 008 vigente en Colombia. Esta definición está relacionada con el concepto de *restauración*, considerado como la actividad empresarial dedicada a la elaboración y servicio de comidas y bebidas para ser consumidas en el mismo local de producción o por fuera.

Por tratarse de que los restaurantes son establecimientos comerciales, en Colombia existen normas que regulan esta actividad de carácter empresarial que sirven base para categorizarlos, como es la Norma NTS-USNA (2009) que establece los requisitos y criterios de evaluación reglamentados para definir la categoría y expedir la certificación que se requiera. Dichas normas son de obligatorio cumplimiento por los empresarios gastronómicos y propende

por el mejoramiento de la calidad del servicio al cliente de acuerdo con estándares internacionales.

El aspecto relacionado con la calidad se asume acorde con la norma ISO 9000, que la define como “Conjunto de propiedades y características de un producto, proceso, persona o servicio que cuentan con capacidad y aptitud para satisfacer una necesidad o expectativa implícita o explícita” (Pág.1) . De igual forma, la calidad se orienta hacia un mejor servicio al cliente para satisfacer sus necesidades. Su mejora requiere de acciones encaminadas hacia: el control de la calidad, mejora del nivel y planeación de calidad. Indudablemente, la mejora de la calidad también requiere de inversión económica en los establecimientos gastronómicos que permitan alcanzar niveles superiores de categoría. El estándar *de calidad* hace referencia a los niveles mínimos y máximos deseados o aceptables de calidad que debe tener un resultado en una acción, actividad o servicio. Conceptualización clave para el caso de la certificación de los restaurantes como establecimientos prestadores de servicio.

### **3.4. Marco legal.**

El objetivo de la investigación se basa fundamental en las normas del turismo vigentes, pero principalmente enfocada en la NTS USNA 008. Estas normas se especifican a continuación.

En primer lugar, se tiene en cuenta la Norma NTS USNA 001. Esta señala lo concerniente a preparación de alimentos de acuerdo con el orden de producción. Norma creada en el año 2015. En su creación participaron ACODRES, miembros de la Normalización de la Industria Gastronómica –USNA-, delegados del gobierno, asamblea y usuarios participantes. La cual proporciona los requisitos para la preparación y producción de alimentos calientes y fríos con calidad. Además, señala los diferentes perfiles que deben tener las personas que trabajan en la

ejecución de la manipulación de todo lo referente a una receta estándar. Por consiguiente, establece los lineamientos a seguir para la elaboración de estos tipos de comidas en un establecimiento gastronómico, así como las operaciones necesarias en la implementación de una cocina para producir y distribuir alimentos.

Otra norma legal es la NTS USNA 002, también relacionada con el servicio de alimentos y bebidas de acuerdo a estándares técnicos. Norma creada en el año 2015 contando con la participación de ACODRES, Normalización de la Industria Gastronómica, delegados del gobierno, asamblea y usuarios. La cual establece los estándares de proporcionamiento del servicio de alimentos y bebidas en un establecimiento gastronómico. En esta se resalta la aplicabilidad de la norma en: competencia laboral, criterio de desempeño de los que proporciona el servicio, consumidores, conocimiento de los que prestan el servicio y manejo de un segundo o tercer idioma extranjero, ejemplo: inglés o francés. Adicionalmente comprende técnicas, tales como montaje, elementos, personal capacitado, normas en etiqueta y protocolo en el servicio de acuerdo al tipo de establecimiento gastronómico, servicio de alimentos y bebidas, entre otros. Lo cual contribuye a impactar en la imagen para su clientela.

La norma NTS USNA 003 hace referencia al control en el manejo de materia prima e insumos en el área de producción de alimentos conforme a los requisitos de calidad. Norma creada en el año 2015 por ACODRES, Normalización de la Industria Gastronómica, delegados del gobierno, asamblea y usuarios del servicio. La norma especifica los requisitos para proveer la materia prima y los insumos en un establecimiento gastronómico y la verificación de lo anteriormente mencionado de acuerdo a los procedimientos establecidos. La norma apunta a la calidad desde la entrega, procesos y final presentación de los alimentos a los comensales. La aplicabilidad de la norma está en la manipulación, en los equipos que se utilizan, los procesos



llevados en dichos instrumentos, circunstancias y ambientes para optimizar la calidad. Todo lo anterior, contribuye a los lineamientos instaurados por el establecimiento gastronómico.

La Norma NTS USNA 004 hace mención a la administración de los recursos cumpliendo las variables definidas por la empresa. Fue creada en el año 2015. Participaron: ACODRES, Normalización de la Industria Gastronómica, delegados del gobierno, asamblea y usuarios participantes. Su objetivo es establecer las directrices dirigidas en una organización para cumplir con todos los objetivos propuestos. Esto unido a los costos y presupuestos definidos, al recurso humano, el trabajo en grupo del personal en los diferentes departamentos, el seguimiento realizado para cumplir el cronograma de actividades para la realización de éstas. Para esto, se definen perfiles con manejos financieros, contables y administrativos que ejecuten el respaldo para el manejo del presupuesto que permitan construir los planes ya establecidos.

Otra norma de importancia es la NTS USNA 005 – Coordinación de la producción de acuerdo con los procedimientos y estándares establecidos. Norma creada en el año 2003 contando con participación de miembros de las mismas entidades anteriormente mencionadas. En ella se establecen los requisitos para todo lo relacionado a la producción y los reclamos de producción no conforme por parte de los consumidores. Representa la calidad en los procesos en la manipulación de alimentos y lo relacionado con los instrumentos para dicha ejecución y la revisión de cada producto antes de llegar al consumidor final, resolver inconvenientes en temas relacionado con la operación, resueltos en los tiempos instaurados por la organización.

En el campo infraestructura, la Norma NTS USNA 006, dicta criterios y requisitos para su actualización básica en los establecimientos de la industria gastronómica. Fue creada en el año 2012 por los entes mencionados y establece los requisitos básicos para los establecimientos en áreas tales como servicio al cliente, producción y servicios generales. Para esto, se determinan

las condiciones para construir un lugar óptimo y cumpliendo todas las normas de salubridad estipulados por la ley para la prestación d servicio. Por lo tanto, la clientela interna debe acatar los procedimientos para la transformación y manipulación para dar el producto final al cliente externo.

La Norma NTS USNA 007 – Norma sanitaria de manipulación de alimentos. Fue creada en el año 2005 y establece los requisitos para la aplicabilidad de las normas sanitarias que se den cumplir en el establecimiento para la prestación de servicio. Esto lleva a la verificación de la inocuidad de los alimentos desde el momento de la obtención de la materia prima, procesamiento, transformación y venta. Esta norma va ligada y estructurada representada en las normas: NTS-USNA 001de servicio a los clientes con los estándares establecidos, NTS-USNA 002 de control de manejo de materia prima e insumos en el área de producción, NTS-USNA 003 de manejo de los recursos con base en los estándares de la empresa, NTS-USNA 004) de coordinación de la producción acorde con los estándares definidos por la empresa y la NTS-USNA 005.

De igual manera, la norma NTS USNA 006 de actualización infraestructura básica en establecimientos de la industria gastronómica. La norma NTS-USNA 008 se encarga de categorización de restaurantes por tenedores. Norma creada en el año 2009 y reglamenta el cumplimiento de ciertos procesos y requisitos para verificar los estándares establecidos por los representantes de la industria gastronómica, para obtener la más alta calificación que es tenedores. El objetivo es alcanzar altos estándares internacionales de servicio y calidad en las organizaciones para contribuir en el desarrollo sostenible del turismo en Colombia.

La norma permite seguir los lineamientos, realizar cambios en la organización tanto en la estructura física, operacional y servicio. Los procedimientos deben alcanzar cada punto los ítems

establecidos, tales como: cristalería, lugar, entre otros. Además, la norma aplicada a los establecimientos gastronómicos, es ajustable con las otras normas sectoriales aplicadas en el sector turístico de Colombia, donde según el artículo llamado Categorización de restaurantes, ya que para categorizar un restaurante el empresario debe contar con un talento humano capacitado en preparación de alimentos acorde con el orden de producción (NTS-USNA 001), servicio a los clientes con los estándares establecidos (NTS-USNA 002), control de manejo de materia prima e insumos en el área de producción (NTS-USNA 003), manejo de los recursos con base en los estándares de la empresa (NTS-USNA 004), coordinación de la producción acorde con los estándares definidos por la empresa (NTS-USNA 005) y el cumplimiento con la norma sanitaria de manipulación de alimentos (NTS-USNA 007).

Otro aspecto legal es el relacionado con la seguridad industrial para restaurantes (NTS USNA 009). Norma creada en el año 2007, con la participación de: ACODRES, normalización de la industria gastronómica (USNA), delegados del gobierno, asamblea y usuarios participantes. La cual tiene el objetivo la aplicación de la normas de seguridad en el uso y manejo correspondiente los diferentes áreas, tales como: lugares donde se procesa alimentos (cocina, instrumentos de preparación (maquinaria, cristalería), entre otros del establecimiento gastronómico. En el tema de seguridad también se contempla la vestimenta adecuada y el calzado para ejecutar las funciones de acuerdo con el perfil laboral y profesional que labora dentro de la organización. Esta norma es apoyada y sustentada en la parte correspondiente al cumplimiento con la norma sanitaria de manipulación de alimentos (NTS-USNA 007) ya mencionada.

La Norma NTS USNA 010 – Servicio al cliente en establecimientos de comida rápida, creada en el año 2007 en acuerdo con integrantes de ACODRES, de la normalización de la

industria gastronómica (USNA), delegados del gobierno, asamblea y usuarios participantes; estipula la forma adecuada que debe aplicar los establecimientos que proporcionan comida rápida en servicio al cliente. Se sujeta esta norma con otras señaladas, como: preparación de alimentos acorde con el orden de producción (NTS-USNA 001), servicio a los clientes con los estándares establecidos (NTS-USNA 002), control de manejo de materia prima e insumos en el área de producción (NTS-USNA 003), manejo de los recursos con base en los estándares de la empresa (NTS-USNA 004), coordinación de la producción acorde con los estándares definidos por la empresa (NTS-USNA 005) y el cumplimiento con la norma sanitaria de manipulación de alimentos (NTS-USNA 007). El establecimiento debe tener un manual que establezca protocolo de servicio, las recetas estipuladas y el manejo del personal acordes a este tipo de establecimiento gastronómico.

Otra norma creada en el año 2007, la NTS USNA 011 – Buenas prácticas para la prestación del servicio en restaurantes, establece reglamentaciones para que las organizaciones cumplan y promuevan la calidad en el servicio prestado de acuerdo al tipo de establecimiento gastronómico en correspondencia con su categoría. Esta norma se apoya en la actualización de la infraestructura básica en establecimientos de la industria gastronómica (NTS USNA 006) y el cumplimiento con la norma sanitaria de manipulación de alimentos (NTS-USNA 007). Por tanto, debe acatarse los estándares establecidos materia de higiene, instalaciones, implementos o maquinarias para la prestación de servicio, el personal requerido con perfiles calificados, entre otros.

También la Ley 300 o Ley general del turismo, establece en sus capítulos y artículos aspectos relacionados con la calidad de los establecimientos gastronómicos. Entre los cuales se destacan:

- Capítulo III. De control y sanciones. Donde se referencia la inducción de servicio de calidad en los siguientes artículos:

- Artículo 69 – Del fomento de calidad en el turismo. Donde estipula el Ministerio de Desarrollo creando en los sectores y sub sectores turísticos unidades sectoriales de acuerdo el Decreto 2269 de 1993, que regular y promuevan la calidad en los servicios prestados. Estos harán parte del sistema nacional de normalización, certificación y metrología.
- Artículo 70 – De las certificadoras de la calidad turística. Dispone que la superintendencia de comercio e industria junto al vice ministerio del turismo, darán aval para todos los entes que deseen pertenecer al sistema nacional de normalización, certificación y metrología, accedan a él. Estos deben cumplir con lo establecido en el artículo 17 del decreto 2269 de 1993.

- Capítulo V – De los establecimientos de gastronomía, bares y negocios similares. Todo lo relacionados a la conceptualización de un establecimiento gastronómico, la cual se establece en los siguientes artículos:

- Artículo 87- De los establecimientos gastronómicos, bares y similares. Donde se contempla que un establecimiento gastronómico es un lugar donde su principal función es la manipulación, procesamiento y venta de alimentos y/o bebidas, manejado por una persona jurídica o natural cuya esté relacionado con comercializar.
- Artículo 88 – De los establecimientos gastronómicos, bares y similares de interés turístico. Donde se contempla que un establecimiento gastronómico es un lugar donde su principal función es la manipulación, procesamiento y venta de alimentos y/o bebidas,

que hagan parte del turismo local o regional y estén constituidos en el registro nacional de turismo.

- Artículo 89 – De la calidad y clasificación de los servicios turísticos. Donde se establece que todo establecimiento gastronómico debe ser categorizado por entes turísticos gubernamentales o privados y por los consumidores.

## **4. Diseño metodológico**

### **4.1. Metodología.**

Esta investigación es carácter cuantitativo basada en el tipo de investigación descriptiva y exploratoria. Ya que se busca estudiar y mostrar los diferentes procesos llevados a cabo para la implementación de la norma NTS USNA 008 en los restaurantes seleccionados. Además, se interpretará la situación actual de estos establecimientos gastronómicos con referente a la aplicación de la norma en la que se han certificado, para así poder resaltar los beneficios en su organización desde el inicio y la finalización de los procesos ejecutados para alcanzar la categorización con los datos representado cifras y procedimientos que se establecieron.

### **4.2. Técnicas e instrumentos.**

Para la realización de este trabajo se utilizarán a técnica de entrevista y observación de los objetos de estudio previamente seleccionados como muestras (Restaurantes certificados). Para recopilar información pertinente se utilizan de encuestas a los principales miembros administrativos de los establecimientos gastronómicos seleccionados y hacen visitas de observación directa, así como consultas los entes locales, regionales y normas vigentes. Estableciendo consigo, un análisis acerca del impacto infundido por la aplicación de estas normas en estudio.

### **4.3. Población y muestra.**

La población está definida por cuatro (4) establecimientos ubicados en la zona turística de la ciudad de Cartagena de indias (dos en el Centro Histórico, uno en Bocagrande y uno en Manga) descritos así: Restaurante Árabe Internacional, Restaurante Palo Santo, Restaurante Juan Del Mar y Restaurante Club de Pesca. Éstos ofrecen servicio de restauración certificados con el sello de calidad bajo la categorización de tenedores tres (3) y dos (2). De la población universo

se toman tres (3) muestras correspondientes a Restaurante Árabe Internacional, Restaurante Palo Santo, Restaurante Juan Del Mar.

#### **4.4. Recursos.**

Los recursos utilizados en esta investigación fueron:

- Recursos humanos: investigadoras Ana Carolina Ortiz y Tania Pereira Urueta.
- Financiero: recursos por parte de las investigadoras.
- Técnicos: computadores.



## **5. Capítulos**

### **5.1. Realización de la caracterización de los establecimientos gastronómicos.**

Los restaurantes objeto de estudio en la presente investigación fueron cuatro (4), que se encuentran ubicados entre la zona turística de Boca grande, centro histórico y barrio Manga; estos fueron Restaurante Árabe internacional, Restaurante Palo Santo, Restaurante Juan del Mar y Restaurante Club de Pesca respectivamente. Los anteriores fueron certificados bajo la norma colombiana NTS USNA 008 la cual categoriza por tenedores en un rango de uno a tres siendo uno el nivel con estándares de calidad menos requisitos y cinco el de mayor respectivamente.

El Restaurante Árabe Internacional se encuentra ubicado en la zona turística de Bocagrande, fue fundado en el año 1965 por el señor Alfredo Farah y la Señora Georgette con el fin de ofrecer a locales y visitantes exquisitos manjares propios de la cocina Árabe, tiene capacidad hasta para 150 personas, ya que cuenta con dos salones con Aire acondicionado y una terraza que evoca las terrazas de las casas cartageneras de las familias pudientes. Los comensales aparte de disfrutar de los exquisitos platos árabes que ofrecen pueden disfrutar de un show de una bailarina que al ritmo de la danza del vientre ameniza su permanencia en el sitio.

En el año 2010 recibió la certificación en la Norma NTS USNA 008 por el ente certificador COTECNA y la supervisión de ACERT S.A, siendo categorizado en el estándar de tres tenedores, con la promoción y apoyo de la corporación de Turismo de Cartagena de Indias y el fondo de promoción turística.

Por otra parte, se encuentra el Restaurante Palo Santo, está localizado en la calle de las Damas en el centro histórico de Cartagena, con más de diez años de funcionamiento, ofrece comida mediterránea gourmet con influencia cartagenera, maneja tres espacios con una capacidad de 120 personas que busca transmitir toda la cultura cartagenera a quienes a este

llegan. Fue certificado en el año 2007 en el mes de diciembre bajo el estándar de dos tenedores por el ente certificador ICONTEC.

Se encuentra también el Restaurante Juan del Mar, ubicado en el centro histórico de la ciudad en el sector San Diego, este restaurante ha tenido gran acogida por parte de locales y turistas desde el momento que abre sus puertas al público en el año, pertenece al polifacético empresario Cartagenero Juan del Mar, cuenta con una capacidad para 120 personas. Su especialidad es la comida a base de frutos del mar con una fusión italiana, peruana e influencias propias del caribe, lo que, a su vez refleja en su decoración fresca y alusiva a las aguas del mar caribe, esta recibe la certificación en el año por el ente certificador ICONTEC bajo el estándar de tres tenedores.

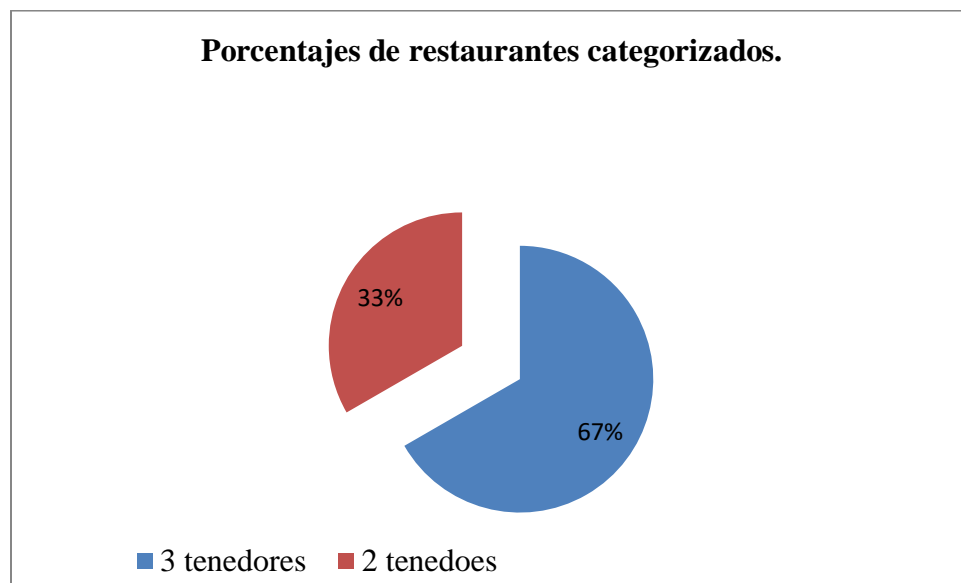
Por último, se estudió el Restaurante Club de pesca, ubicado en uno de los fuertes protagonistas de los ataques piratas en la ciudad, Fuerte de San Sebastián del Pastelillo en la Bahía de Manga, fue fundado en el año 1956 es uno de los restaurantes más antiguos del país y reconocidos por su permanencia en el mercado y experiencia. Se puede acceder a este también vía marítima ya que cuenta con un muelle, su especialidad son los frutos del mar y gourmet. Fue certificado en el año 2006 por el ICONTEC y con tres tenedores y al igual que los otros restaurantes mencionados anteriormente participaron en el programa llevado a cabo por la Corporación de Turismo de Cartagena que junto con otros establecimientos dedicados a la prestación de servicios turísticos recibieron el sello de calidad turística con el fin de aumentar la competitividad del sector turístico en general. Al contar con un sellado de calidad turística estos restaurantes son los abanderados en certificación en la ciudad por brindar servicios eficaces, continúan cada día trabajando en pro de mantenerse través del tiempo siendo reconocidos por el

estatus que les otorga ser avalados internacionalmente por parte de una empresa tan importante como lo es ICONTEC.

## **5.2. Identificación de los procesos y cambios realizados por parte de los restaurantes categorizados.**

A través de la investigación realizada se pudo evidenciar que antes, durante y después de haber llevado a cabo el proceso de certificación la muestra de tres restaurantes encuestados, los cuales fueron: Restaurante Árabe Internacional, Restaurante Palo Santo y el Restaurante Juan del Mar, se presentaron cambios los cuales se describirán a continuación.

**Grafico 1. Porcentaje de restaurantes categorizados en 2 y 3 tenedores.**



Fuente: elaboración propia.

El 66.67% de los restaurantes entrevistados se les otorgó la categorización por tres tenedores estos son Restaurante Árabe Internacional y Restaurante Juan del Mar, el 33.33% pertenece al restaurante Palo Santo el cual obtuvo categorización de dos tenedores.

**Grafico 2. Tiempo para lograr certificación.**



Fuente: elaboración propia.

A la pregunta cuánto tiempo tomó el proceso de la certificación el 100% de los restaurantes encuestados manifestaron haber sido de un año.

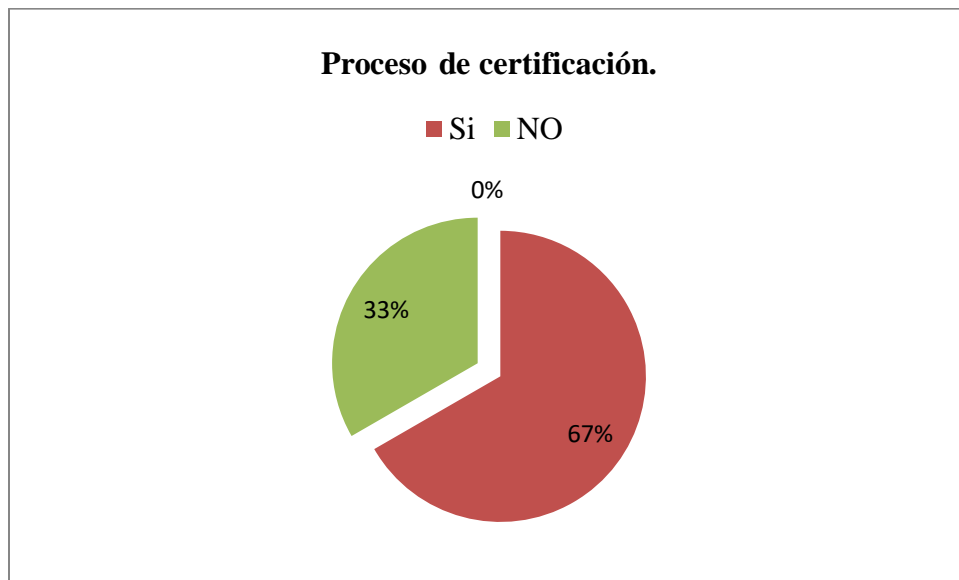
**Grafico 3. Satisfacción de los restaurantes categorizados.**



Fuente: elaboración propia

Se pudo comprobar que la decisión de la certificación fue una estrategia con cambios positivos y eficientes en los establecimientos gastronómicos, arrojando 100% de conformidad.

**Grafico 4. Proceso para lograr la certificación.**



Fuente: elaboración propia.

En el proceso de cambios y ejecuciones en la organización, arrojo que el 66,67% de los encuestados exactamente en Restaurante Árabe Internacional y Palo Santo afirmaron que es riguroso y 33,33% perteneciente al Restaurante Juan del mar dijo no es riguroso.

Con referente a lo mencionado, los restaurantes tomaron una visión positiva para lograr la certificación y poder obtener un 100% de lo mencionado en la norma NTS USNA 008.

Por otra parte, se mostró porque la necesidad de los establecimientos gastronómicos de certificarse bajo la norma NTS USNA 008, donde arrojaron los siguientes datos presentados en la siguiente tabla:

### Necesidades de los establecimientos.

**Tabla 1. Necesidades de los establecimientos para certificarse bajo la norma NTS USNA 008.**

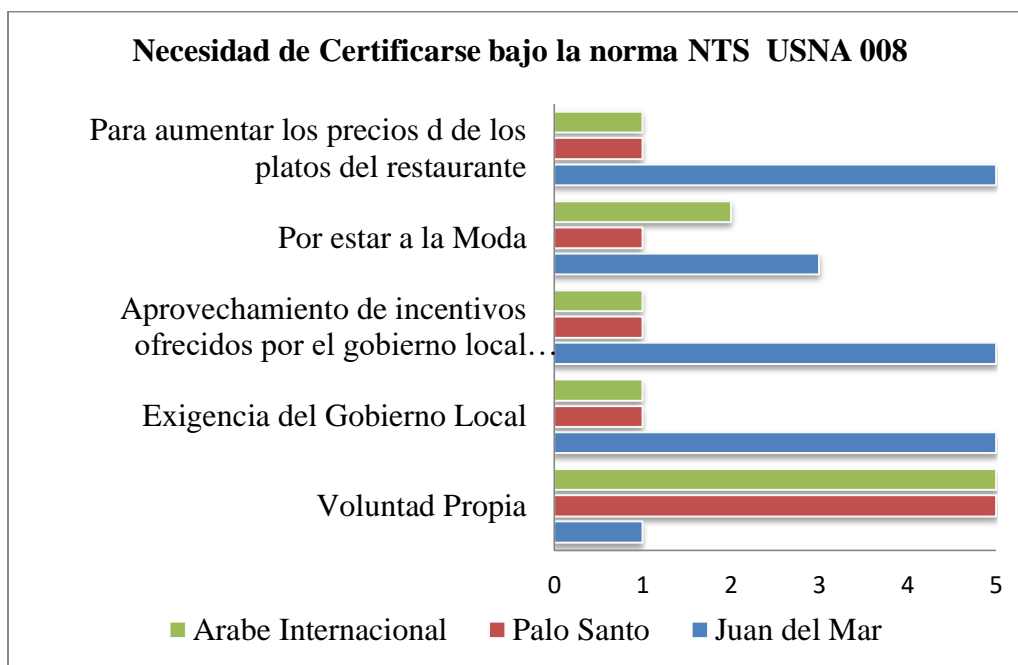
Razones	Juan del Mar	Palo Santo	Árabe Internacional
Voluntad Propia	1	5	5
Exigencia del Gobierno local	5	1	1
Aprovechamiento de incentivos ofrecidos por el gobierno local para mejorar la calidad del servicio	5	1	1
Por estar a la Moda	3	1	2
Para aumentar los precios de los platos del restaurante	5	1	1

Fuente: elaboración propia.

Donde la mayor prioridad se calificó con el número cinco (5) y la menor importancia con el número uno (1). La cual se puede sintetizar que los establecimientos, en un 66,67% tuvieron voluntad propia para empezar y el lograr la certificación, adicional no fue una obligación ni por incentivos del gobierno local para recibir algún tipo de beneficios legal o de otro tipo. De acuerdo, al estar en los restaurantes más influyentes o a la moda en la zona turística de Cartagena de Indias existe una posibilidad promedio de que uno o más de los entrevistados superado el 66,67% por el impulso de sus ventas y capturar la atención decidieron certificarse, pero no obstante, no por el aumento de precios en sus variedad de menú, sino por la expansión de la imagen de la organización en el mercado.

Lo arrojado se puede evidenciar con mayor claridad en la gráfica que se presenta a continuación.

**Grafico 5.Necesidad de Certificarse bajo la norma NTS USNA 008.**



Fuente: elaboración propia.

Otro de los puntos analizado, fue los beneficios visibles en el antes y después de la certificación; los cuales se refleja en la siguiente tabla:

#### **Beneficios obtenidos.**

**Tabla 2. Beneficios obtenidos de la certificación bajo la norma NTS USNA 008.**

Razones	Juan del Mar	Palo Santo	Árabe Internacional
Mayor clientela	5	5	5
Aumento de utilidades	5	5	5
Mayor reconocimiento en el sector	2	5	5
Respaldo por parte de los entes gubernamentales	1	5	5
Posicionamiento en el mercado	1	5	5
Incentivos fiscales	1	3	2
Agilidad en los procesos de producción	1	5	5

Fuente: elaboración propia.

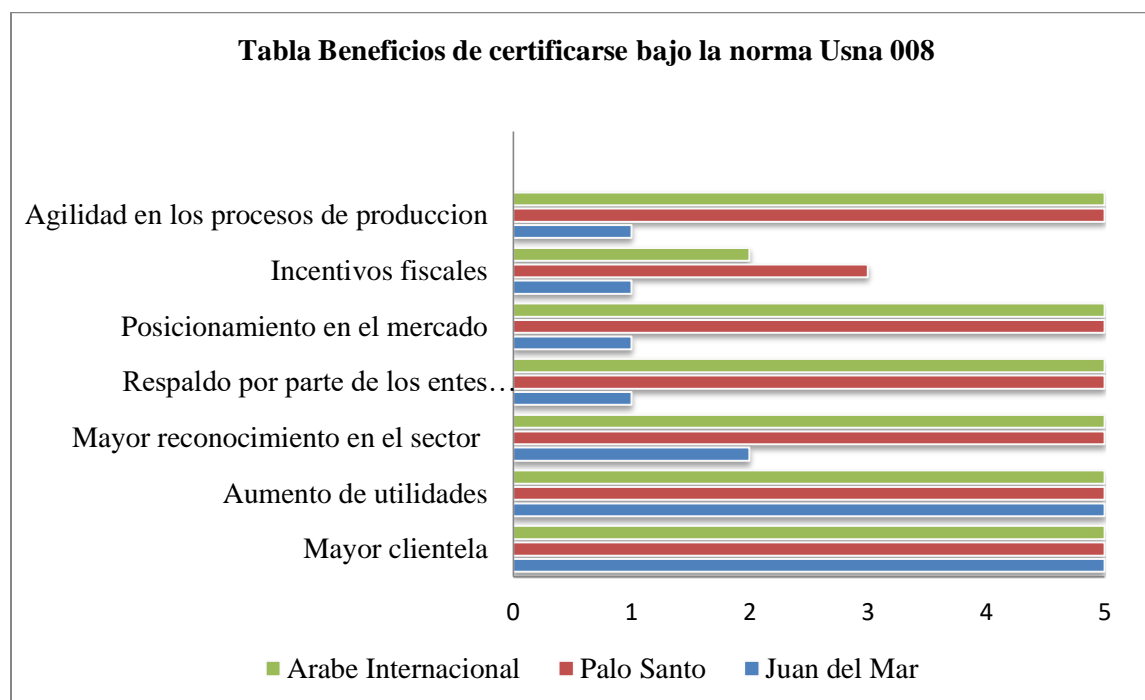
Donde la mayor prioridad se calificó con el número cinco (5) y la menor importancia con el numero uno (1). La cual se puede sintetizar que los establecimientos, apuntaron que un 100%

obtuvieron mayor clientela y por lo tanto arrojó mayor número de utilidades desde la publicación en los medios de que ya se encontraba certificados con dos (2) y tres (3) tenedores respectivamente. Adicional, de que uno o más de los restaurantes son conocidos en la ciudad por poseer ya clientela fiel, se estableció que el 66, 67% busca aún más promoción para su establecimiento para lograr el posicionamiento.

Además se estableció que antes de la certificación, datos tomados del trabajo de investigación del año 2014, por Marinella de la Ossa Burgos, con título Caracterización de los restaurantes certificados con la NTS USNA 008 en la ciudad de Cartagena de Indias, donde se cita textualmente lo siguiente: “El restaurante Palo Santo no cumplía ni al 75% con un plan de emergencia, seguridad, adecuación de trampas de grasas para la disposición de residuos peligrosos y una disposición de agua fría y caliente”. Donde se cumplió al 100% al obtener la certificación, por lo anterior, el 66,67% mejoraron el proceso de producción para su aumento de satisfacción en los objetivos internos trazados por la organización. En la parte fiscal y legal el apoyo del gobierno local por medio de proyectos dirigidos como fue el proyecto de calidad supervisado por la Corporación turismo Cartagena y el fondo de promoción turística, tales citados en el trabajo de investigación ya mencionado, donde promovieron el ingreso y procesos para el logro de la certificación por parte del ICONTEC y otros entes certificadores. Los resultados arrojados se evidencian en la gráfica que aparece en la siguiente página.



### Grafico 6. Beneficios de certificarse bajo la norma NTS USNA 008.



Fuente: elaboración propia.

Por último, se observó las dificultades presentadas en los cambios ejecutados por partes de los establecimientos, donde se evidencio lo siguiente:

### Dificultadas presentadas en la certificación.

Tabla 3. Dificultades para certificarse bajo la norma NTS USNA 008.

Razones	Juan del Mar	Palo Santo	Árabe Internacional
La inversión económica	5	5	2
Remodelación y restructuración de la planta física	5	5	5
Procesos legales	3	5	2
Aversión a la modernización y actualización	5	5	2
Falta de conocimiento	5	3	2
Incertidumbre de que el negocio prospere	1	2	1

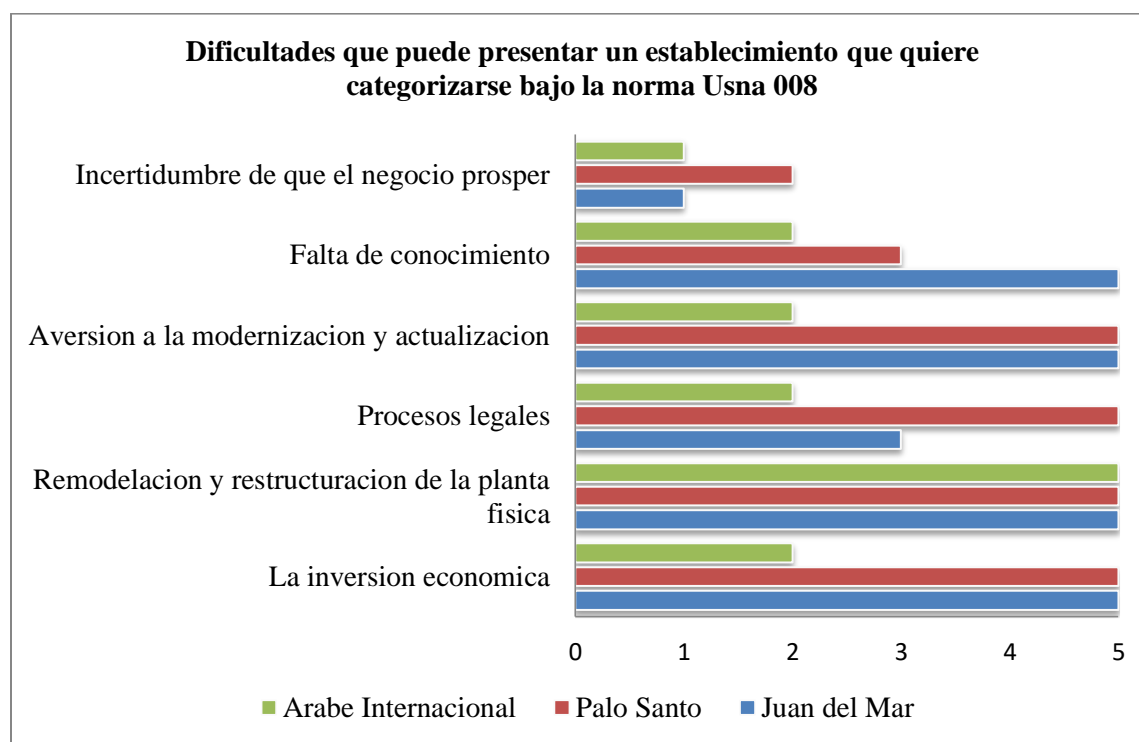
Fuente: elaboración propia.

Donde la mayor prioridad se calificó con el número cinco (5) y la menor importancia con el numero uno (1). La cual se puede sintetizar que los establecimientos, apuntaron que un

66,67% obtuvo preocupación por la inversión económica y además arrojó un 100% de incertidumbre por los procesos, transformación y ejecución para los cambios realizados en infraestructura, protocolos de servicios, cristalería, mantelería, personal capacitados, entre otros aspectos, datos tomados del trabajo de investigación del año 2014, por Marinella de la Ossa Burgos, con título Caracterización de los restaurantes certificados con la NTS USNA 008 en la ciudad de Cartagena de Indias, donde se cita textualmente lo siguiente: “antes de la certificación el restaurante Árabe Internacional con un 13% y Palo Santo con un 40% respectivamente no cumplía con los requisitos estipulados; donde se cumplieron al 100% al momento de obtener la certificación.

Otros puntos fueron, indecisión para comenzar el camino a la certificación y si todo lo ejecutado traería el impulso esperado para la organización y su clientela entre comentarios, aumento de utilidades, y posicionamiento”. Todo lo anterior, se refleja en el siguiente gráfico.

**Gráfico 7. Dificultades para certificarse bajo la norma NTS USNA 008.**



Fuente: elaboración propia.

### **5.3. Análisis del impacto financiero generado de los establecimientos gastronómicos**

Como todo establecimiento comercial y legalmente constituido, los establecimientos gastronómicos objeto de estudio de la anterior investigación son empresas constituidas con ánimo de lucro. Es decir ellos funcionan con el fin de generar a través de la venta de servicios de alimentación y bebidas ingresos y utilidades que permitan a sus socios, dueños, etc., recuperar la inversión que requiere en su momento la apertura y el funcionamiento en general de un restaurante.

Al momento en estos deciden ( Un establecimiento en este caso gastronómico) iniciar un proceso de certificación bajo estándares nacionales, avalados por entes tanto nacional como internacionalmente se debe tener en cuenta que las normas exigen que este cumpla con un mínimo de requisitos para poder recibir la certificación, lo que generalmente implica capacitación rigurosa del personal, cambios en la infraestructura como la adecuación de espacios para la preparación y presentación de los alimentos y en la mayoría de los casos, asesorías externas por parte de profesionales conocedores del tema. Para que todo lo anterior se necesitar entonces realizar una inversión con la cual se puede sostener el proceso como tal y todos los aspectos que en el intervienen. A la pregunta de aproximadamente cual fue la inversión requerida los restaurantes encuestados manifestaron que esta fue de aproximadamente diez a treinta millones de pesos colombianos.

Esto los llevo a agilizar y poner en marcha su proceso de certificación con el fin de recuperar en el menos tiempo posible el dinero que se destinó para ese fin. Sin embargo, coincidieron los tres también que le hecho de haber adquirido una certificación tan importante les

permitió aumentar sus estándares de calidad y con ellos muchas veces el valor de sus platos, esto a su vez permitió que las utilidades de la empresa aumentaran.

Sin duda la certificación no fue el camino más fácil que recorrieron estos restaurantes para estar en la posición que se encuentran actualmente, pero si fue el mejor desde el punto de vista económico y social.

La industria del turismo es una industria en constante crecimiento que genera aportes importantes al sector económico de la ciudad y del país en general y el hecho de que sus principales actores busquen ser más competitivos a través del mejoramiento de su calidad es altamente enriquecedor y positivo para cualquier destino turístico.

## **6. Conclusiones**

Cartagena como uno de los principales destinos turísticos en Colombia, debe estar continuamente en búsqueda del mejoramiento y mayor competitividad con los nuevos destinos salientes y con destinos ya establecidos como sus principales competidores. Es por esto que todos los elementos que hacen parte de la misma, como son: planta turística, infraestructura, recursos y atractivos turísticos deben procurar la mejora continua acogiéndose a las normas de calidad establecidas por los organismos nacionales encargados (en este caso principalmente ICONTEC) para avalar la prestación de servicios y ofrecimiento de productos de calidad generen en nuestros visitantes un sello de garantía, respaldo y confiabilidad.

A través del anterior estudio se pudo comprobar que existe poco interés por parte de los establecimientos gastronómicos de la zona turística particularmente, al encontrar que tan solo cuatro de estos se encuentra certificados por tenedores, lo que internacionalmente brinda un status privilegiado a los restaurantes en Cartagena no parece ser de su importancia. Evidentemente se debe hacer una amplia inversión y altos gastos para obtener una certificación de más alta categoría. Sin embargo, entes promotores del turismo como la Corporación de turismo de Cartagena de Indias, se vieron en la tarea de incentivar en el centro histórico la búsqueda de certificación de calidad y aun así fueron muy pocos los hoteles, restaurantes y agencias que se acogieron a este llamado.

No obstante se pudo evidenciar a su vez que estos establecimientos certificados generaron en su clientela más confiabilidad a la hora de presentar los alimentos. Citando como modelos el restaurante Árabe Internacional y Restaurante Palo Santo manifestaron haber mejorado la manipulación de los alimentos implementando sistema de calidad para las buenas prácticas de manufactura y mejorando el protocolo en sus servicios.

Por su parte la capacitación del personal fue también un aspecto en el que hicieron hincapié todos los establecimientos al momento de buscar la certificación, así como lo fue la remodelación y adecuación de espacios como las cocinas, salones y demás zonas del restaurante que en su momento no cumplían con los requerimientos establecidos en la norma.

En general se puede concluir que a partir de la obtención de la categorización por tenedores en todos los restaurantes manifestaron haber aumentado el reconocimiento por parte del gremio y a su vez recibir más clientes lo que a su vez permitió el aumento de sus utilidades lo que justifico ampliamente la inversión hecha. Cabe resaltar, que estos establecimientos están cumpliendo de manera efectiva con las exigencias de la norma NTS USNA 008.

- Se pudo constatar que solo uno de los restaurantes tiene a la entrada del mismo un aviso que indica la certificación de tres tenedores que obtuvo, este fue el restaurante Palo Santo. En este sentido, la sugerencia en este caso es que los demás restaurantes certificados opten por hacer más visible el reconocimiento obtenido al momento de categorizarse con el fin de generar en los clientes potenciales que circunden la zona el interés por visitarlos y hacer uso de sus servicios.

- Actualmente las nuevas tecnologías de la información y comunicación son una herramienta utilizada como estrategia de mercadeo que busca personalizar y fidelizar los clientes en una empresa, la implementación con más fuerza de las mismas por parte de estos restaurantes permitiría aumentar el número locales y extranjeros.

- Por tener distinción y ser los únicos restaurantes certificados en la norma en la ciudad Cartagena de Indias, se sugiere que actúe como promotores siendo puntos de partida para que otros establecimientos que prestan servicios en las zonas turísticas se vinculen a participar en la certificación para garantizar la prestación de servicios de mayor calidad.

- Continuar con el proceso de certificación con el fin de mantener el reconocimiento por parte de las entidades certificadoras y no perder la certificación ya obtenida.

- Implementar capacitación continua al personal interno sobre todas las nuevas reglamentaciones que se van surgiendo tanto nacional como internacionalmente que buscan satisfacer las nuevas necesidades de los mercados lo que les permitirá a su vez mantenerse a la vanguardia de los tiempos.

- Se observa la necesidad establecer acuerdos con los diferentes operadores turísticos para aumentar el número de clientes, las cifras de ventas y reconocimiento nacional e internacional.

## **Bibliografía**

- Betancourt, M., Saavedra, M. (2012). Caracterización de la gestión administrativa y empresarial de los restaurantes ubicados en las plazas del centro histórico de Cartagena y sus zonas de influencia.
- Bustamante, Y., García, M. (2013). Diagnóstico de los establecimientos de gastronomía internacional ubicados en el centro histórico de Cartagena de Indias.
- Castro, D., Padilla, G. (2006). Normas de calidad que rigen a los restaurantes del centro amurallado sector Santo Domingo.
- De la Ossa, M. (2014). Caracterización de los restaurantes certificados con la NTS USNA 008 en la ciudad Cartagena de Indias.
- Mendoza, D., Padilla, E., Pitalua de Arco, S. y Ruiz, S. (2006). Evaluar la calidad del servicio de los estudiantes en proceso de categorización por tenedores ubicados en el barrio San Diego de la ciudad de Cartagena de Indias Distrito turístico y cultural.



## Cibergrafía

- Aguilar, E. J. (2011). Definición, antecedentes históricos y teorías de la administración. México. Recuperada de [http://www.conductitlan.net/psicologia\\_organizacional/administracion\\_definicion\\_antecedentes\\_historicos\\_teorias\\_administrativas.html](http://www.conductitlan.net/psicologia_organizacional/administracion_definicion_antecedentes_historicos_teorias_administrativas.html)
- Carvajal, A. (2013: 27). Categorización de restaurantes [versión electrónica]. El mundo.com. Recuperado de [http://www.elmundo.com/portal/cultura/cultural/categorizacion\\_de\\_restaurantes.php#.VkonHtIvfIV](http://www.elmundo.com/portal/cultura/cultural/categorizacion_de_restaurantes.php#.VkonHtIvfIV)
- Colombia. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (1996). Ley general del turismo. Consultado en la página web: <http://www.mincit.gov.co/documentos.php?id=168>
- Colombia. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2015). Prestadores de servicios turísticos. Consultado en la página web: <http://www.mincit.gov.co/minturismo/publicaciones.php?id=32382>
- Enciclopedia virtual Wikipedia. Consultado en la página web: <https://es.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Portada>
- Rojas, Daniel (2003: 26). Teorías de la calidad. Orígenes y tendencias de la calidad total. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/teorias-de-la-calidad-origenes-y-tendencias-de-la-calidad-total/#pf4>
- Sandoval, L. (2012). Certificaciones NTS al tablero (Págs. 36 a 41) s [versión electrónica]. Revista Catering. Recuperado de [http://issuu.com/legissa/docs/catering\\_ed\\_49\\_web](http://issuu.com/legissa/docs/catering_ed_49_web)
- Barraguer, A. (2015: 20). Servicios de restauración. Recuperada de <http://www.escuelahosteleria.org/portal/recetas/materiales/7Actk2tbK.pdf>

- Página web del Restaurante Árabe Internacional. Disponible en <http://www.restaurantearabeinternacional.com/>
- Página web del Restaurante Palo Santo. Disponible en <http://restaurantepalosanto.com/>
- Página web del Restaurante Juan del mar. Disponible en <http://www.juandelmar.com/es>
- Página web del Restaurante Club de Pesca. Disponible en <http://www.clubdepesca.com/#1>

## Anexos

### Anexo 1. Encuesta aplicada.

#### INSTRUMENTO ESTABLECIMIENTOS CATEGORIZADOS BAJO LA NORMA USNA 008

**Objetivo:** Identificar los procesos y cambios realizados a los restaurants categorizados en la ciudad de Cartagena, para lograr la certificación bajo la norma NTS USNA 008 y el impacto financiero generado desde su implementación.

**RESTAURANTE:** \_\_\_\_\_

**FECHA DE APERTURA:** \_\_\_\_\_

**NOMBRE DEL ENTREVISTADO:** \_\_\_\_\_

**CARGO:** \_\_\_\_\_

Responda las siguientes las preguntas:

1. ¿En qué año fue categorizado el establecimiento?

\_\_\_\_\_

2. ¿Qué empresa realizo el proceso de acompañamiento y auditoria para lograr la certificación?

\_\_\_\_\_

3. ¿Qué compañía otorgo la certificación de la categorización?

\_\_\_\_\_

Marque con (x) las siguientes preguntas de acuerdo a su establecimiento:

4. ¿Qué categoría le fue otorgada al establecimiento?

- ☐ 1 tenedor.
- ☐ 2 tenedores.
- ☐ 3 tenedores.

5. ¿Qué tipo de comida ofrece?

- ☐ Comida de mar.
  - ☐ Comida árabe mediterránea.
  - ☐ Comida típica gourmet.
  - ☐ Otros
- 

6. ¿Qué capacidad tiene el restaurante?

- ☐ De 50 a 100 personas.
- ☐ De 101 a 150 personas.
- ☐ De 151 a 250 personas.
- ☐ Más de 251 personas.

7. ¿Qué tiempo duro la certificación?

- ☐ 1 año.
- ☐ 2 a 3 años.
- ☐ 4 a 6 años.
- ☐ Más de 6 años.
- ☐

Escoja por cada opción una calificación de prioridad según lo establecido en su organización.

Siendo 1 con el menor puntaje y 5 con mayor prioridad.

8. ¿Por qué nació la necesidad de certificarse bajo la norma USNA 008?

	1	2	3	4	5
○ Voluntad propia	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
○ Exigencia del gobierno local	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
○ Aprovechamiento de incentivos ofrecidos por El Gobierno local para mejorar la calidad del servicio.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
○ Por estar a la moda	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
○ Para aumentar los precios de los platos del restaurante.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
○ Otros _____					

9. ¿Cuáles han sido los beneficios que se han obtenido con la certificación bajo la norma USNA 008?

	1	2	3	4	5
○ Mayor clientela.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
○ Aumento de utilidades	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
○ Mayor reconocimiento en el sector.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
○ Respaldo por parte de los entes gubernamentales.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
○ Posicionamiento en el mercado.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
○ Incentivos fiscales	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Agilidad en los procesos de producción.

--	--	--	--	--

- Otros

---

10. ¿Qué dificultades pueden presentarse un establecimiento que quiera categorizarse bajo la norma USNA 008?

1      2      3      4      5

- La inversión económica

--	--	--	--	--

- Remodelación y reestructura de la planta física.

--	--	--	--	--

- Procesos legales

--	--	--	--	--

- Aversión a la modernización y actualización.

--	--	--	--	--

- Falta de conocimiento.

--	--	--	--	--

- Incertidumbre de que el negocio no prospere.

--	--	--	--	--

- Otros. \_\_\_\_\_

Responda de acuerdo a sus criterios.

11. ¿Cuál fue la inversión aproximada requerida para lograr la certificación?

- \$10.000.000 A \$30.000.000.
- \$40.000.000 A \$60.000.000.
- \$70.000.000 A \$100.000.000.
- Más de \$100.000.000.

12. ¿Fue una buena decisión certificarse y lograr la categorización bajo la norma USNA 008?

- Si

○ No

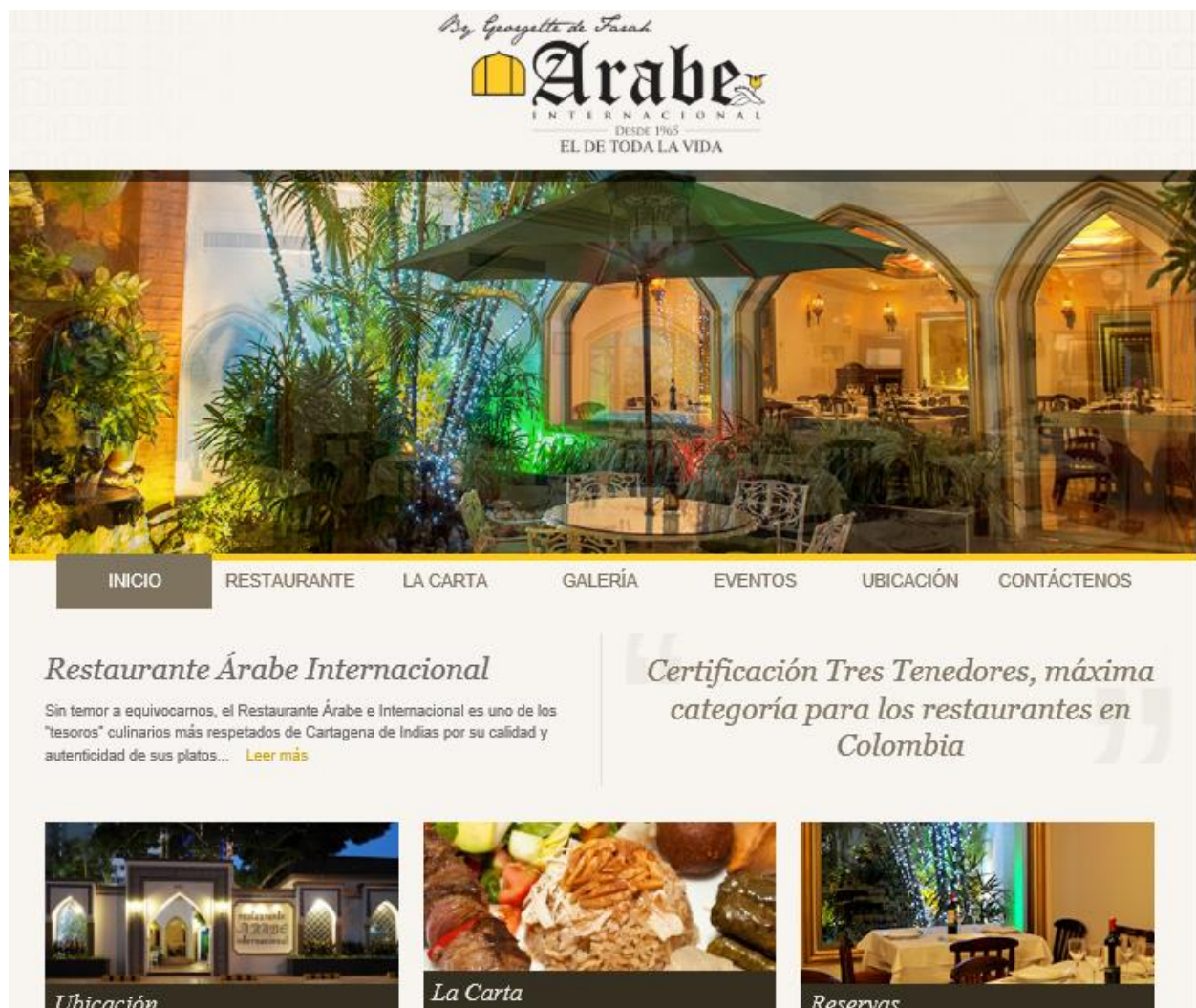
13. ¿Considera que el proceso de certificación fue riguroso?

○ Si

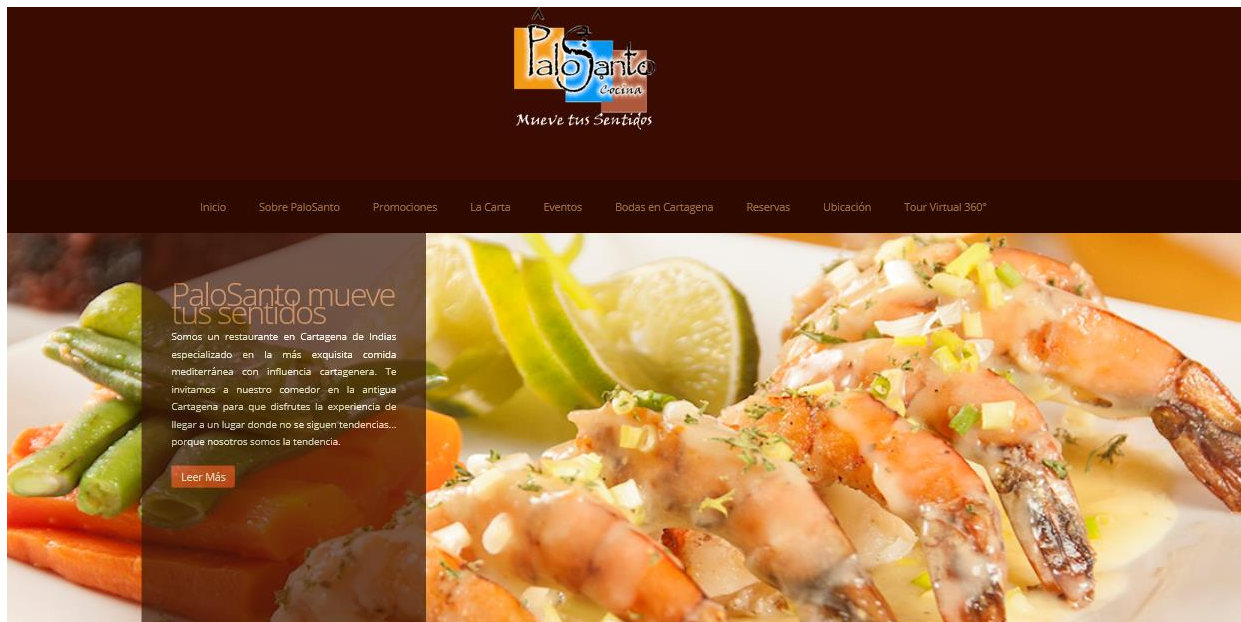
○ No

14. ¿Cómo fue el proceso de certificación desde el momento que se tomó la decisión hasta obtenerla?

## Anexo 2. Imagen de la página web del Restaurante Árabe Internacional.



## Anexo 3. Imagen de la página web del Restaurante Palo Santo.



[Inicio](#)
[Sobre PaloSanto](#)
[Promociones](#)
[La Carta](#)
[Eventos](#)
[Bodas en Cartagena](#)
[Reservas](#)
[Ubicación](#)
[Tour Virtual 360°](#)

## Bienvenidos!

"En el corazón de la antigua Cartagena de Indias, disfruta la experiencia de llegar a un lugar donde no seguimos tendencias, somos una tendencia."

### Reservas en Línea

Reserva tu mesa en Restaurante PaloSanto ahora, la mejor forma de asegurar tu mesa. Da click aquí para reservar ahora!!!

### Promociones

Conoce nuestros planes y promociones los cuales podrás pagar en Línea. [RESERVAS Y PAGAR PLANES AQUÍ](#)

### Planes Románticos

Vive Cartagena de manera romántica con nuestros planes de cenas y paseos por la ciudad. Conoce [aquí](#) los diferentes planes.

### Chef PaloSanto a Domicilio

PaloSanto cocina en tu casa para tu comodidad. Vive el ambiente de PaloSanto en tu hogar con familia, amigos o tu pareja.

### Regala una Gift Card PaloSanto

Regala una Gift Card PaloSanto de mínimo \$50.000 pesos para consumos en nuestro restaurante. Contáctanos para mayor información.

### Cena Romántica en tu hogar

Vive tu aniversario u ocasión especial en la comodidad de tu casa con PaloSanto. Celebra tus ocasiones especiales con nosotros.



#### Anexo 4. Imagen de la página web del Restaurante Club de Pesca.



#### Anexo 5. Imagen de la página web del Restaurante Juan del Mar.

