vinetur

Los Premios LITO reconocerán a los locales madrileños con mejor servicio en sala

El sello exige más de 8,5 sobre 10 tras auditorías externas con cliente misterioso en más de 300 establecimientos

viernes 18 de septiembre de 2026



Hostelería Madrid y la Comunidad de Madrid celebrarán el próximo 29 de septiembre la tercera edición de los Premios LITO, unos galardones que reconocen el servicio en bares, cafeterías y restaurantes de la región. La cita será a las 12.00 en la Sala Verde

de los Teatros del Canal, en la calle de Cea Bermúdez, 1, y servirá para dar a conocer qué locales han obtenido en 2026 la calificación exigida por la organización.

La asociación empresarial informó este viernes, 18 de septiembre, de que los premios nacieron con la intención de poner en valor el trabajo de sala y medir un aspecto que, a su juicio, condiciona de forma directa la experiencia del cliente. En esa evaluación entran cuestiones como la acogida, los tiempos de espera, el conocimiento de la oferta, la capacidad de recomendación, la coordinación de los equipos, la presentación del producto y la despedida.

Los Premios LITO se apoyan en un sistema de auditorías externas. Desde 2024, el proyecto ha analizado una muestra de más de 300 establecimientos de la Comunidad de Madrid mediante la técnica del cliente misterioso. Cada visita, de acuerdo con los datos facilitados por la organización, genera un informe con cerca de 60 puntos de control repartidos en 13 bloques de evaluación.

La metodología no se limita a una visita en un único turno o en una franja favorable. Las auditorías se realizan en distintos días de la semana y en diferentes horarios, tanto en momentos de menor actividad como en periodos de máxima afluencia. Con ese sistema, la organización busca medir cómo funciona el servicio en situaciones diversas y no solo cuando el local opera en condiciones más cómodas.

El análisis tampoco es idéntico para todos los negocios. Los criterios se adaptan a tres grandes categorías: restaurantes, cafeterías y bares o tabernas. La razón, según Hostelería Madrid, es que cada formato tiene ritmos de trabajo, volúmenes de comandas y necesidades de atención distintas.

En un restaurante, la evaluación presta especial atención a la recepción, al conocimiento de la carta, a la capacidad de asesoramiento y a los tiempos entre los distintos pasos del servicio. En una cafetería, pesan más la agilidad, el confort, la limpieza, la presentación de la oferta y la atención en momentos de alta rotación. En una barra o taberna, la rapidez, la coordinación del equipo, el conocimiento del producto y la eficiencia en el cobro adquieren más peso.

Para obtener el reconocimiento LITO, los establecimientos deben lograr una nota media superior a 8,5 sobre 10. Ese umbral, sostiene la entidad organizadora, sitúa el distintivo en un nivel de exigencia alto y limita el reconocimiento a los negocios que ofrecen una atención regular y bien ejecutada en el conjunto del servicio, desde la llegada del cliente hasta su salida del local.

El sistema de evaluación cuenta además con un comité de expertos independiente, encargado de definir y validar las fichas técnicas utilizadas en las auditorías. Su papel pasa por aportar criterio profesional, revisar la metodología y verificar los resultados. La organización afirma que ese órgano también contribuye a la mejora del sector y a la formación en sala.

Ese comité está formado por Óscar Carrión, director de Gastrouni y especialista en formación directiva de restauración y F&B; Rogelio Enríquez, presidente de la Academia Madrileña de Gastronomía; Elena León, con trayectoria en comunicación, marketing, ocio y gastronomía; Rebeca Bellido, profesional de sala con experiencia en varios restaurantes de alta gastronomía; y Javier Gil, director del restaurante Gaytán y reconocido como mejor camarero de España.

Los LITO comenzaron su recorrido en 2024. En aquella primera edición fueron reconocidos 25 establecimientos de la Comunidad de Madrid. Un año después, en 2025, se sumaron otros 26 nuevos locales. Con esta tercera entrega, la organización ampliará un mapa que reúne negocios de perfiles distintos, desde tabernas tradicionales y barras históricas hasta cafeterías de especialidad y restaurantes contemporáneos.

Hostelería Madrid sostiene que uno de los objetivos del proyecto es separar la calidad del servicio del tipo de cocina, del formato de negocio o del tique medio. La idea, en palabras de la entidad, es reconocer a aquellos locales que mantienen una atención sobresaliente dentro de su propia operativa, con independencia de su tamaño o posicionamiento comercial.

La gala del próximo 29 de septiembre reunirá al sector hostelero madrileño para anunciar qué bares, cafeterías y restaurantes han superado el proceso de auditoría en esta edición. Los establecimientos reconocidos recibirán la pieza LITO, elaborada en

hormigón sostenible desde la primera edición, y un distintivo exterior para identificar el local.