vinetur

Hostelería Madrid premia a 21 bares, cafeterías y restaurantes por la calidad del servicio

Las auditorías con cliente misterioso sitúan por encima del 8,5 a los locales reconocidos

miércoles 30 de septiembre de 2026



Hostelería Madrid entregó este martes, 29 de septiembre, los Premios LITO 2026 a 21 bares, cafeterías y restaurantes de la Comunidad de Madrid por la calidad de su servicio al cliente. El acto se celebró en los Teatros del Canal con apoyo de la

Comunidad de Madrid y reunió a responsables del sector y representantes institucionales, entre ellos el consejero de Cultura, Turismo y Deporte, Mariano de Paco Serrano.

Los galardones distinguen este año a cinco cafeterías, seis bares y tabernas y diez restaurantes que han superado una nota media de 8,5 sobre 10 en las auditorías del programa. La evaluación la realiza una consultora independiente mediante la técnica de cliente misterioso. Desde que comenzaron estos premios en 2024, el sistema ha analizado más de 300 establecimientos de la región.

El presidente de Hostelería Madrid, José Antonio Aparicio, defendió durante el acto que la diferencia entre unos locales y otros está en la calidad del trato y en la preparación de los equipos. También vinculó el buen servicio al conocimiento del producto que maneja cada negocio. Mariano de Paco afirmó por su parte que la gastronomía y la hostelería se han convertido en uno de los motivos por los que muchos visitantes eligen Madrid.

Las auditorías revisan cerca de 60 puntos de control repartidos en 13 bloques. El análisis cubre todo el recorrido del cliente, desde la recepción y la asignación de mesa hasta la despedida. Entre los apartados medidos figuran los tiempos de comanda, el ritmo del servicio, la coordinación entre cocina y sala, el conocimiento de la oferta, los maridajes, la calidad percibida y el cobro. Las visitas se hacen en distintos días y franjas horarias, tanto en momentos de baja actividad como en horas de máxima afluencia, y adaptan los criterios a cafeterías, locales de barra y restaurantes.

En bares y tabernas, el tiempo medio para tomar la primera comanda fue de 1 minuto y 55 segundos, mientras que el cobro se situó en torno a 1 minuto y 30 segundos. En cafeterías, el servicio puede resolverse, en las mejores condiciones, entre dos y cinco minutos. En restaurantes, la llegada de los primeros platos se produce de media en 18,5 minutos. Hostelería Madrid entiende que esos datos reflejan una buena capacidad operativa, aunque también apuntan a las dificultades de mantener el mismo ritmo en fines de semana y horas punta.

La preparación de los equipos aparece como uno de los apartados mejor valorados. El personal obtuvo una nota superior a 8,9 sobre 10 en conocimiento del producto y, en restaurantes, el indicador sobre conocimiento del menú y los maridajes alcanzó el 9,3. La recepción y la atención inicial llegaron al 9,1, mientras que el confort de sala alcanzó el 9,5 en las cafeterías auditadas. Frente a esas cifras, el estado y la información de las cartas se quedó en 7,1 en los establecimientos de mayor rotación, un margen de mejora que afecta a menús físicos, pizarras, soportes digitales y códigos QR, sobre todo en información sobre ingredientes y alérgenos.

Entre las cafeterías premiadas figuran Ambu Coffee, en la calle del Pez; Coté Café, en Zarzalejo; Teapots Madrid, junto a la Plaza Mayor; Cafelito, en Lavapiés; y MÖOI Petit, en la calle de Alcalá. Los negocios reconocidos en la categoría de bares y tabernas son Gozar Neotaberna Castiza, Taberna 7, Taberna Antonio Sánchez, Ponzano 12, Barrafina Madrid y La Barra de La Tasquería.

Los diez restaurantes incorporados al mapa LITO son El Ronquillo, en Loeches; Triciclo; Dans le Noir? Madrid; La Montaña; Betelu; La Guisandera de Piñera; Ají y Sillao; Latxaska Etxea; Mesón La Alhambra, en Valdemorillo; y Corral de la Morería. La selección combina locales históricos, casas de cocina tradicional, propuestas contemporáneas y formatos muy distintos de servicio, incluido un restaurante en oscuridad absoluta con camareros guía con discapacidad visual. Además de Madrid capital, la edición de este año suma establecimientos de Alcalá de Henares, Loeches, Valdemorillo y Zarzalejo.

La organización entregó también cuatro LITO de honor. Fueron para Mariano Castellanos, presidente honorífico de AMYCE, por más de 50 años dedicado a la sala; Amadeo Lázaro, de Los Caracoles, tabernero en activo desde 1942; Rocío Gandarias, de La Cococha Catering, por sus 40 años de servicio; e Isabel Díaz Ayuso, presidenta de la Comunidad de Madrid, por su apoyo al sector.

Los Premios LITO nacieron en 2024 para dar visibilidad al trabajo de sala y a la atención al cliente dentro de la hostelería madrileña. En la primera edición recibieron el galardón 25 establecimientos y en 2025 se incorporaron otros 26. Con los 21 nuevos reconocimientos, el programa sigue ampliando una red de locales evaluados con un mismo sistema y con criterios validados por un comité de expertos independiente.