



# REPORTE FINAL DE ESTADÍA

**Nancy Beatriz Cortes Velasco**

**Propuesta de manual de procedimientos de la certificación triple AAA para el Restaurante Kibi Kibi del Hotel Xcaret Arte.**

## Técnico Superior Universitario en Turismo (Área Hotelería)

Propuesta de manual de procedimientos de la  
certificación triple AAA para el restaurante Kibi Kibi del  
Hotel Xcaret Arte.

### REPORTE FINAL DE ESTADÍA

QUE PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN TURISMO  
(ÁREA HOTELERÍA)

Nancy Beatriz Cortes Velasco

ASESORA INDUSTRIAL: LIC. FRANCISCO CABALLERO ZAMBRANO

ASESORA ACADÉMICA: MANF. JESSICA IRENE CARMONA

CUITLÁHUAC, VER.

AGOSTO, 2022

## ÍNDICE

<b>RESUMEN</b>	<b>4</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>5</b>
1.1 Marco contextual	6
1.1.1 antecedentes de la empresa	8
1.1.2 Análisis FODA	24
<b>CAPÍTULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>25</b>
2.1 Planteamiento del problema	25
2.2 Pregunta de investigación	26
2.3 Hipótesis de investigación	26
2.4 Objetivos	26
2.4.1Objetivos específicos	26
2.5 Justificación del Proyecto	27
2.6 Limitaciones y Alcances	28
<b>CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO</b>	<b>29</b>
3.1 Estado del arte	29
3.2 Marco teórico	37
3.3 Marco conceptual	66
<b>CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA</b>	<b>69</b>
4.1 Proceso de investigación	69
4.3 Diseño metodológico.	69
4.3.1 Enfoque de investigación	69
4.3.3 Método	70
4.3.4 Técnicas y herramientas de investigación	70
4.3.5 Descripción del/los instrumento (s)	70
4.3.6 Diseño del/los instrumento (s)	71
<b>CAPÍTULO V. RESULTADOS Y CONCLUSIONES</b>	<b>73</b>
5.1 Análisis e interpretación de resultados	73
5.2 Conclusiones y recomendaciones	78
<b>ANEXOS</b>	<b>79</b>
<b>Referencias</b>	<b>107</b>

Tabla 1: Datos generales HXA .....	13
------------------------------------	----

<b>Imagen 1:</b> Logotipo Hotel Xcaret Arte.....	10
<b>Imagen 2:</b> Casa Diseño .....	15
<b>Imagen 3:</b> Casa Artistas .....	16
<b>Imagen 4:</b> Casa Pirámide .....	17
<b>Imagen 5:</b> Casa Música .....	18
<b>Imagen 6:</b> Casa Paz .....	19
<b>Imagen 7:</b> Casa Del Patrón.....	20
<b>Imagen 8:</b> Restaurante Kibi Kibi .....	53
<b>Imagen 9:</b> Terraza Kibi Kibi .....	54
<b>Imagen 10:</b> Restaurante XAAK.....	81
<b>Imagen 11:</b> Restaurante CHINO POBLANO .....	81
<b>Imagen 12:</b> Restaurante CANTINA VI.AY.PI.....	82
<b>Imagen 13:</b> Restaurante ENCANTA .....	82
<b>Imagen 14:</b> Restaurante KIBI KIBI.....	83
<b>Imagen 15:</b> Restaurante MERDO DE SAN JUAN .....	83
<b>Imagen 16:</b> Restaurante CAYUCO .....	84
<b>Imagen 17:</b> Restaurante TAH-XIDO .....	84
<b>Imagen 18:</b> Restaurante ARENAL.....	85
<b>Imagen 19:</b> CHEF PACO MENDEZ <b>Imagen 20:</b> CHEF JONATAN GOMEZ LUNA..	86
<b>Imagen 21:</b> CHEF ALEJANDRO RUIZ <b>Imagen 22:</b> CHEF ROBERTO SOLIS .....	86
<b>Imagen 23:</b> CHEF JUAN LICERIO <b>Imagen 24:</b> CHEF FRANCO MADDALOZZO .....	87
<b>Imagen 25:</b> CHEF ORLANDO TREJO <b>Imagen 26:</b> CHEF LUIS ARZAPALO .....	87
<b>Imagen 27:</b> CHEF MIGUEL BAUTISTA.....	87
<b>Organigrama 1:</b> Estructura organizacional general HXA.....	11
<b>Organigrama 2:</b> Estructura Restaurante Kibi Kibi .....	11

## RESUMEN

Desde el momento en que se recibe a un huésped se crea la experiencia, la calidad de servicio, e imagen que puede llegar a vivir durante su estancia. Es por ello que el presente proyecto tiene como propuesta el diseño de un manual de procedimientos de servicio VIP, dirigido a los colaboradores del Restaurante Kibi Kibi del Hotel Xcaret Arte con la finalidad de mejorar la calidad de servicio.

Como planteamiento del problema de esta investigación se pudo observar durante el turno que existen muchos estándares dentro de la certificación 5 diamantes AAA que los colaboradores del restaurante desconocen, al presentarse esta situación hace que el servicio brindado no sea de alta calidad como lo demanda la certificación.

Esta propuesta de manual tiene como objetivo general diseñar un manual de procedimientos que sea dirigido a los colaboradores del restaurante Kibi Kibi del Hotel Xcaret Arte, para que logre la certificación triple AAA y como objetivos específicos tiene: identificar los procedimientos, detectar las deficiencias en los procesos que considera la certificación y por último elaborar el manual de procedimientos para la certificación en mención.

Dentro de los resultados apreciaremos los datos obtenidos con las encuestas que se aplicaron a los meseros y Hostess del hotel Xcaret Arte para así poder llevar a cabo la propuesta del manual de procedimientos de los estándares de la certificación triple AAA 5 diamantes.

Palabras clave: manual de procedimientos, certificación triple AAA, estándares.

---

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio es un aspecto clave para lograr el éxito en un sector tan competitivo como la industria hotelera. Esta investigación tiene como objetivo explorar todas las debilidades que se encuentra en el restaurante participante a la certificación 5 diamantes dentro del hotel Xcaret arte, cabe mencionar que dentro del grupo Xcaret, el hotel Xcaret México obtuvo la Certificación 5 Diamantes a tan solo 18 meses de su apertura, esta asociación evalúa y distingue a los hoteles y restaurantes con los mayores estándares de calidad y servicio en Estados Unidos, Canadá, México y el Caribe.

El hecho de que una cadena presente un adecuado patrón de calidad de servicio determina no sólo sus resultados de satisfacción a corto plazo durante la visita del turista, sino su sostenibilidad a largo plazo, ya que estos presentan dos características relevantes dentro de esta industria; por un lado, la fidelización de los turistas, es decir, visitan los establecimientos de la cadena de nuevo; y además actúan como embajadores de los hoteles del grupo mediante mensajes positivos que se dan al núcleo cerrado de sus familiares y amigos.

El proyecto consta de 5 capítulos, en el primer capítulo se encuentra la información general de la empresa, antecedentes, logotipo, organigramas, etc.

En el segundo capítulo se muestra el planteamiento del problema, se definen los objetivos específicos para esta investigación, la hipótesis, las limitaciones y la justificación de esta propuesta de manual de procedimientos.

Dentro del tercer capítulo se muestran el estado del arte, investigaciones similares acorde a este proyecto, la descripción de la certificación, sus antecedentes, y conceptos que ayudarán a entender mejor toda la investigación.

En el capítulo cuatro se muestran los enfoques que tiene la investigación, las técnicas de investigación a utilizar y la realización de los diseños de los instrumentos.

Por último, en el capítulo cinco se muestran los resultados obtenidos, y las conclusiones correspondientes a la investigación.

## 1.1 Marco contextual

Dentro de este apartado podremos ver porque el hotel Xcaret Arte se ha convertido en uno de los mejores hoteles de la Riviera maya.

Según la el sitio web (Oseguera, 2021) el Hotel Xcaret Arte se ha convertido en el espacio donde las sorpresas no paran, el paisaje se fusiona con diseños de ensueño, las actividades, gastronomía y diversión se vuelven una misma y la cultura se fusiona con arte representativo. Los visitantes del Hotel Xcaret Arte deben tener al menos 16 años de edad, lo que le da un ambiente más exclusivo para adultos. El Hotel Xcaret Arte ofrece cuatro áreas de azotea para disfrutar. Aunque todos ofrecen vistas increíbles, la piscina de la azotea y el área del bar en la parte superior de la Casa de los Artistas son los favoritos de la multitud. Ubicado cerca del océano con vistas tanto del Mar Caribe como de la extensa propiedad.

### **¿Quién es el visitante ideal del Hotel Xcaret Arte?**

Personas que además de sol, playa y diversión, también disfrutan de las experiencias culinarias y también están interesados en hacer arte. Porque además de tener un enfoque solo para adultos y oasis adicionales en la azotea, el resort también ofrece una variedad de talleres creativos.

El hotel está dividido en cinco casas, y cada una tiene su propio taller temático. Por ejemplo, ubicado en Casa de la Música hay un taller de danza; en Casa del Diseño hay un taller de tejido. Otras opciones incluyen pintura, cerámica y literatura. Durante una visita al Hotel Xcaret Arte, no es necesario ir a comprar recuerdos, ya que los huéspedes tienen la opción de crearlos mientras aprenden algo nuevo, que puede ser aún más significativo.

Además de dar rienda suelta a su lado creativo durante la visita, los huéspedes también pueden utilizar deportes acuáticos como kayaks y tablas de remo en la propiedad. Hay muchas actividades durante todo el día para mantener a los invitados entretenidos.

(Oseguera, 2021) comenta que entre las elegantes opciones de restaurantes se encuentran Kibi-Kibi, que sirve platos favoritos de Yucatán y Líbano; Xaak, en honor a los antepasados del destino mostrando comida prehispánica; y Encanta, que ofrece cocina mexicana moderna. Aquellos que terminaron su viaje para cenar por la noche y no están listos para retirarse a la habitación pueden optar por visitar el bar clandestino para disfrutar de música en vivo y

Lo que une todo y hace que el Hotel Xcaret Arte se distinga de otros de su tipo es el concepto All Fun Inclusive. En realidad, comienza en el aeropuerto, ya que el hotel incluye transporte de ida y vuelta al aeropuerto en sus propios autobuses. También se incluye el transporte y la entrada a todos los parques y recorridos de Grupo Xcaret en la zona. Esto significa que aventuras como tirolesa, conducir vehículos anfibios por el bosque, hacer snorkel, descubrir cenotes y recorrer las ruinas mayas están incluidos durante la estadía, lo que realmente lleva el “todo incluido” a otro nivel.

Cuando los huéspedes necesiten un descanso, pueden pasar al Muluk Spa, que ofrece rituales de hidroterapia eco integradores, salas de tratamiento privadas en cuevas naturales, una sala de alquimistas y más. Es un lugar donde los visitantes pueden tomarse su tiempo y descubrir el verdadero significado de la relajación.

### **1.1.1 antecedentes de la empresa**

En 1984, el arquitecto Miguel Quintana Pali adquirió cinco hectáreas en la Riviera Maya, en Quintana Roo, para construir su residencia. Al realizar la limpieza del terreno descubrió cenotes y hermosos ríos subterráneos. Entonces, decidió crear un parque para que todas las personas pudieran apreciar las bellezas naturales de la región. Junto con los hermanos Oscar, Marcos y Carlos Constandse, Quintana Pali concretó este parque al que llamó Xcaret. Desde su apertura, en diciembre de 1990, el parque Xcaret es una de las atracciones más importantes de Cancún Riviera Maya, un lugar donde se vive la naturaleza y la cultura de México en todo su esplendor. En ese mismo año, se unificó la misión de los parques para generar experiencias únicas al estilo Xcaret. Así, se congregaron los parques y tours en una sola empresa: grupo experiencias Xcaret. En 2013 se integraron a la familia de Experiencias Xcaret dos parques más, Xplor Fuego y Xoximilco Cancún, así como el Tour Xenotes Oasis Maya en la ruta de los cenotes de Puerto Morelos, Quintana Roo. Con la intención de crear una experiencia especialmente pensada en sus visitantes, en la que además de disfrutar de los parques y tours que forman parte del grupo, pueden gozar de una cómoda estancia en la Riviera maya.

Construido por talento 100% mexicano y esculpido con amor y respeto por la región maya que lo abraza, Hotel Xcaret Arte, hotel todo incluido en la Riviera Maya, abrió sus puertas el 1 de julio de 2021. El segundo hotel en la Riviera Maya de Grupo Xcaret es una majestuosa obra arquitectónica ubicada en una zona privilegiada frente al Mar Caribe, junto al Hotel Xcaret México.

Su arquitectura eco-integradora fusiona diseño y naturaleza de manera armoniosa y responsable logrando un balance entre la ética y la estética para que te consientas

Hotel Xcaret Arte es un homenaje a los mejores artistas mexicanos. Cuenta con 900 suites adults only (jóvenes adultos de 16 años en adelante) inspiradas en artistas de la cultura de México y divididas en edificios llamados Casas: Casa de los Artistas, Casa de la Música, Casa de la Paz, Casa de la Pirámide y Casa del Diseño. Sorpréndete en este increíble hotel todo incluido en la Riviera Maya.

El Hotel Xcaret Arte se erige como una historia que se cuenta entre canciones y pinturas, murales y esculturas, gastronomía y arquitectura que, en conjunto, crean nuestra identidad, a veces distópica y surrealista, pero siempre magnífica

En su manifiesto, destaca el lema “el hotel como arte, el arte como hotel”, afirmando su propósito por crear y habitar la obra, en ser parte del todo, generando experiencias antes imposibles, en un entorno de asombro sin prisa, viajes mágicos que nos llevan a vivir el arte desde su origen”.

El nuevo hotel de la marca Xcaret presenta cinco casas tematizadas en torno a la pintura, los tejidos, la alfarería, danza y cocina, inspiradas por el arte original, el legado prehispánico de nuestro país y los magníficos elementos de la naturaleza, y cada una incluirá un taller con artistas y artesanos produciendo obras originales al momento.

### **Logotipo**

El hotel Xcaret Arte presenta un logotipo que sigue la línea pautada por el Hotel Xcaret México, presentando una equis formada a partir de un árbol, decorado con ilustraciones correspondientes a cada una de las casas y experiencias ofertadas por el resort.

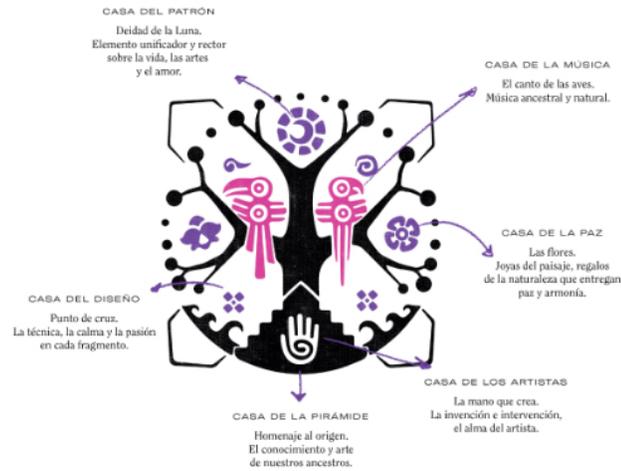
Usted podrá identificar una luna en la parte superior, como elemento unificador y rector sobre la vida, las artes y el amor, simbolizando a la Casa del Patrón. En la parte inferior izquierda otra pequeña equis simboliza la Casa del Diseño, y se trata de un bordado en punto de cruz, destacando la técnica, la calma y la pasión en cada fragmento.

En la parte inferior se aprecia una pirámide, de la que nace el árbol, funcionando como un homenaje al origen, conocimiento y arte de nuestros ancestros. Esta simboliza, por supuesto, la Casa de la Pirámide.

Encima de la pirámide se encuentra una mano con una espiral, que refleja la mano que crea, la invención e intervención, el alma del artista, el ícono de la Casa de los Artistas.

Para representar La Casa de la Música se eligió a un ave rosada que descansa sobre una rama en el extremo derecho; se trata del canto de las aves, la música ancestral y natural.

Finalmente, a un costado La Casa de la Paz ostenta flores, joyas del paisaje, regalos de la naturaleza que entregan paz y armonía.



**Imagen 1:** Logotipo Hotel Xcaret Arte **Fuente:** Hotel Xcaret Arte

## Filosofía

## Misión

Garantizar la trascendencia del Grupo Experiencias Xcaret maximizando continuamente nuestro valor a lo largo de esta travesía

## Visión

Ser únicos en recreación turística sustentable.

## Valores

Los valores en los que crea son:

1. Seguridad, ante todo: Entendemos que la seguridad es primordial, lo priorizamos y damos la importancia por encima de cualquier otra cosa.
2. Integridad absoluta: Para Grupo Xcaret la integridad del ser humano, no es la mejor forma de hacer las cosas, es la única.
3. Pasión por la innovación: La innovación es el motor que nos permite superar nuestros propios éxitos y nos impulsa a un futuro mejor.
4. Alegría por servir: Servir es nuestro ADN, entendemos el servicio como la oportunidad de dejar una huella en las personas.
5. Evolución Xostenible: El cuidado de las personas, el planeta y los recursos tanto

materiales como financieros, buscando constantemente en nuestras acciones trascender a las próximas generaciones es lo que nos hace cada vez más fuertes.

### Estructura organizacional general

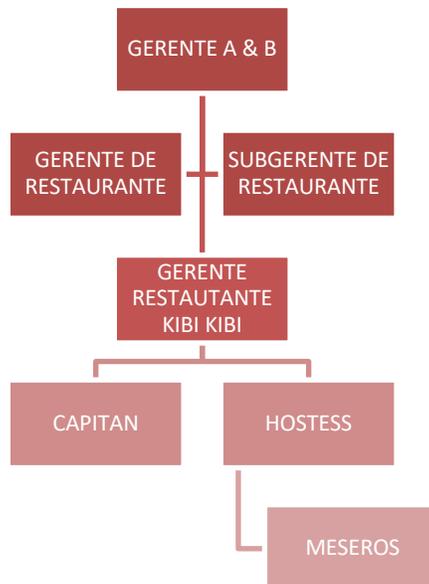
El siguiente organigrama representa las direcciones más importantes dentro del grupo Experiencias Xcaret.

Organigrama 1. Estructura organizacional general del Hotel Xcaret Arte



**Organigrama 1:** Estructura organizacional general HXA **Fuente:** Hotel Xcaret Arte

### Organigrama 2. Estructura restaurante kibi kibi



**Organigrama 2:**Estructura Restaurante Kibi Kibi **Fuente:** Hotel Xcaret Arte

## **Funciones de puestos**

### **Gerente de A&B**

- Inspecciona las condiciones de los materiales y mobiliario del restaurante.
- Verifica la entrega de atenciones especiales a huéspedes VIP
- Verifica la higiene del personal y sanidad de las áreas de trabajo de alimentos y bebidas.
- Programa capacitación en entrenamiento del personal de alimentos y bebidas.

### **Gerente de Restaurantes:**

- Coordina con la dirección de mercadeo y ventas las actividades de promoción de los productos y servicios de alimentos y bebidas.

### **Gerente de Restaurante Kibi Kibi:**

- Planifica las compras de productos, equipo, utensilios y materiales para las secciones a su cargo.
- Programa y gestiona con mantenimiento la revisión y reparación del equipo y las instalaciones en las áreas bajo su responsabilidad.

### **Capitán de meseros:**

- Planifica las compras de productos, equipo, utensilios y materiales para las secciones a su cargo.

### **Hostess:**

- Verifica el establecimiento con un check list.
- Lista de asistencia del personal.
- Servicio de recepción al huésped.
- Coordina la secuencia de servicio.
- Hace reportes del día.
- Reservaciones de cena.
- Verificar insumos faltantes.

**Meseros:**

- Servicio al huésped.
- Limpieza de bodega

**Datos generales**

La siguiente tabla muestra los datos más importantes del hotel Xcaret arte desde sus inicios.

**Tabla 1. Datos**

<b>FECHA DE APERTURA</b>	1 Julio 2021
<b>TOTAL, HABITACIONES</b>	900 suites
<b>REFERENCIAS</b>	A sólo 45 minutos del Aeropuerto Internacional de Cancún (CUN) y a 45 minutos de Tulum A 10 minutos de los parques Xcaret, Xenses, Xplor y Xplor Fuego frente al Mar Caribe.
<b>ESLOGAN</b>	"La experiencia de vivir el arte mexicano"
<b>UBICACIÓN</b>	Carretera Chetumal-Puerto Juárez, Km 282 L21-3, colonia Rancho Xcaret, 77710 Playa del Carmen, Quintana Roo

**Tabla 1: Datos generales HXA Fuente:** Elaborado por Nancy Beatriz Cortes

**SOSTENIBILIDAD**

Para Grupo Xcaret, la sostenibilidad es la creación equilibrada de valor económico, sociocultural y ambiental que garantiza el crecimiento armónico de nuestro negocio y del entorno en el que operamos.

Somos un equipo humano con la visión de ser únicos en recreación turística sostenible. Esta visión nos permitirá continuar ofreciendo experiencias turísticas inolvidables a través del tiempo, lo que garantizará siempre el crecimiento de nuestro negocio, así como el bienestar de nuestras comunidades y del entorno natural donde operamos.

LOS 3 PILARES DEL MODELO DE XOSTENIBILIDAD SON:

## **1. PERSONAS**

Concentra todas las acciones encaminadas a la generación de bienestar y abarca el Respeto a la Dignidad Humana, Calidad de Vida y Patrimonio Cultural.

## **2. PLANETA**

Incluye todas las acciones encaminadas a la conservación de nuestro entorno, como el bienestar animal de nuestros ejemplares, la conservación del Patrimonio Natural, el uso eficiente y sostenible del agua y la energía, así como la manera en que disponemos de los desechos.

## **3. PROSPERIDAD**

Se considera todo lo referente al crecimiento económico del negocio y la generación de valor a la sociedad y al entorno.

Aspectos relacionados con la gobernanza, el desempeño económico, comercialización responsable, la ética empresarial y el impulso a la economía mexicana.

## **Gastronomía**

El hotel cuenta con experiencias culinarias por el mejor Colectivo Gastronómico del país conformado por:

- Paco Méndez
- Jonatán Gómez Luna
- Alejandro Ruiz
- Roberto Solís
- Franco Maddalozzo
- Luis Arzapalo
- Orlando Trejo
- Miguel Bautista

Los cuales son chef que son considerados los mejores del país.

## Amenidades

**CASA DISEÑO:** Ubicada frente al mar Caribe, Casa del Diseño ofrece lo mejor de la riqueza artística y natural de México. Ideal para quienes atesoran momentos de contemplación en un ambiente relajado, original y espontáneo. Una experiencia que se construye en el Taller del Tejido y en las actividades al aire libre que te harán disfrutar el paraíso de la forma en que desees vivirlo.



*Imagen 2: Casa Diseño Fuente: Hotel Xcaret Arte*

- Taller de Tejido
- Restaurante Cayuco
- Wet Bar Cayuco
- Rooftop bar Casa de Diseño
- Recepción
- Boutique

**Casa de los Artistas:** Una experiencia privada para aquellos que buscan exclusividad. Por su cercanía a la playa y a nuestras caletas, Casa de los Artistas te regalará postales que parecen creadas en un lienzo. La única Casa con su propia biblioteca, acceso al Taller de Pintura e invitación al restaurante Kibi-Kibi del chef Roberto Solís.



**Imagen 3:** Casa Artistas **Fuente:** Hotel Xcaret Arte

- Taller de Pintura
- Restaurante Kibi Kibi
- Rooftop bar Casa de los Artistas
- Biblioteca
- Gimnasio
- Boutique

**Casa de la Pirámide:** Con magníficas vistas a nuestro río y a la pirámide Xpiral, Casa de la Pirámide te envolverá en la majestuosidad de los templos y ciudades antiguas, y su Taller de Alfarería te transportará a esa época. Desde su Rooftop, podrás perder tu mirada en los azules del Caribe y los verdes de la selva maya.



**Imagen 4:** Casa Pirámide **Fuente:** Hotel Xcaret Arte

- Taller de Alfarería
- Restaurante Xaak
- Rooftop bar Casa de la Pirámide
- Wet Bar Casa de la Pirámide
- Boutique

**Casa de la Música:** Un concepto que te hará bailar literal y metafóricamente en su Taller de Baile. En Casa de la Música encontrarás tu propio ritmo y te moverás con la gracia y confianza de habitar tu propia casa. Las terrazas de sus suites se convierten en balcones para sorprenderte con una experiencia sensorial completa.



**Imagen 5:** Casa Música **Fuente:** Hotel Xcaret Arte

- Taller de Baile
- Restaurante Encanta
- Rooftop bar Casa de la Música
- Wet Bar Casa de la Música
- Foro
- Boutique

**Casa de la Paz:** La paz que encuentras en conexión contigo y la naturaleza se ha convertido en el nuevo lujo. Casa de la Paz te regalará el silencio y la tranquilidad que pocos lugares nos permiten. Sus beneficios en Muluk Spa, su Taller de Literatura y sus suites con tina de piedra volcánica en la terraza son el punto de partida para purificarte con el paraíso frente a ti.



*Imagen 6: Casa Paz Fuente: Hotel Xcaret Arte*

- Taller de Literatura
- Rooftop bar Casa de la Paz
- Speakeasy El Deseo
- Muluk Spa
- Gimnasio y Aero Yoga
- Boutique

**Casa del Patrón:** Donde el arte cobra vida. Esta Casa será el escenario de numerosos artistas regionales, nacionales y extranjeros. Aquí se encuentran los Centros de Convenciones y salones que serán sede de conciertos, premiaciones, congresos y demás eventos que se quedarán grabados en la historia del arte nacional. Los restaurantes de nuestro Colectivo Gastronómico y la Cafeteca serán punto de encuentro y comunión en Casa del Patrón.



**Imagen 7:** Casa Del Patrón **Fuente:** Hotel Xcaret Arte

- Cantina VI.AI.PY.
- Restaurante Mercado de San Juan
- Restaurante Tah-Xido
- Restaurante Chino Poblano
- Cafeteca
- Boutique

## **Gastronomía**

El Hotel cuenta con 9 experiencias gastronómicas a cargo del mejor Colectivo Gastronómico del país conformado por verdaderos artistas del sabor. Dentro de los cuales se encuentran los siguientes restaurantes:

### **1. Xaak**

Menú degustación diseñado por los chefs Roberto Solís, Franco Maddalozzo, Paco Méndez, Jonatán Gómez Luna y Alejandro Ruiz. La experiencia se complementa con el maridaje de la multipremiada sommelier Sandra Fernández.

### **2. Encanta**

Restaurante de autor del Chef Paco Méndez, chef Estrella Michelin, quien pone en alto a México desde Barcelona al Caribe.

### **3. Chino poblano**

Divertido y sofisticado abrazo culinario de estas dos culturas por el Chef Jonatán Gómez Luna, líder de una nueva generación de chefs que ha conquistado las grandes mesas del mundo.

### **4. Cantina vi.ai.py**

Cantina oaxaqueña por el Chef Alejandro Ruiz, vocero más importante de la cultura culinaria de ese estado sureño

### **5. KIBI KIBI**

Cocinas yucateca y libanesa a cargo del reconocido Chef internacional Roberto Solís, referencia gastronómica de su natal Yucatán.

### **6. Mercado san juan**

Sabores de los pueblos de México curados por Juan Licerio, Chef Ejecutivo de Hotel Xcaret Arte.

---

## 7. Cayuco

Cocina de sabores mediterráneos - mexicanos por el Chef Franco Maddalozzo, celebridad italiana que hace magia con su sazón trotamundos.

## 8. Tah-xido

Restaurante japonés contemporáneo del Chef Luis Arzapalo exponiendo lo mejor del arte gastronómico oriental.

## 9. Arenal

Cocina Comfort Food del Chef Orlando Trejo, celebrando la gastronomía con ingredientes regionales.

## Bares

Para completar esta ópera culinaria, el Hotel Xcaret Arte también cuenta con una mixología contemporánea y siempre magnífica.

- **Changarrito**

La preparación y presentación de cada uno de los cócteles está diseñada para sumar color y diversión a esta experiencia espirituosa frente al mar.

- **Cafeteca**

Nuestros baristas te guiarán para que disfrutes el análisis olfativo y gustativo detrás de una buena taza de café. Catas y conocimiento para atesorar toda la vida.

- **Cafecito**

Una barra de café de altura y un deli para endulzar tu paso por esta tu nueva casa:

Espacios amplios y luminosos que te harán sentir uno con la naturaleza, así como tratamientos diseñados para que el tacto y el olfato reciban un apapacho celestial relajando tu cuerpo y mente.

### **Santuario místico**

Una experiencia personalizada en la que tú serás el alquimista de tu propio tratamiento, en un salón con ingredientes traídos de distintas partes del mundo, sus propiedades restaurativas y reconfortantes serán el punto de partida para un descanso sensorial bien merecido.

### **Instalaciones**

- Sala de espera
- Salón del Alquimista
- Ritual de Hidroterapia: sauna, vapor, jacuzzi caliente, jacuzzi frío, duchas de sensaciones, cuarto frío y piscina lúdica con vista al río
- 4 consultorios
- 24 cabinas de masaje en cuevas naturales
- Flotarium: Salas de lodo y salas de sales
- Temazcal
- Zona de relajación
- Estética
- Suite de novias
- Vestidores

## 1.1.2 Análisis FODA



---

## CAPÍTULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 2.1 Planteamiento del problema

Existen muchos estándares dentro de la certificación 5 diamantes AAA que muchos de los colaboradores del restaurante desconocen, al presentarse esta situación hace que el servicio brindado no sea de alta calidad como lo demanda la certificación AAA. Actualmente, el gerente del restaurante participante a esta certificación le proporciona información y debe difundirla al resto del personal, por lo cual al solo difundirla no queda muy claro, y la calidad del servicio ante esta certificación es ultra personalizado, al no quedar claro o no llevar un procedimiento hace que la calidad del servicio no sea el adecuado.

Un reconocido 5 Diamantes asegura una experiencia de clase mundial, tiene un menú de alta cocina con los mejores ingredientes y técnicas de aclamados chefs. Además, cuenta con un servicio experto que supera las expectativas de los comensales. El objetivo de esta investigación hará la calidad del servicio para mejorar y capacitar a cada colaborador en dar un excelente servicio de calidad y a la vez también mejorar el ambiente de trabajo siendo un ambiente adecuado para la realización del trabajo eficaz.

## **2.2 Pregunta de investigación**

¿Cuáles son los procedimientos que debe cumplir el personal para brindar un servicio de alta calidad dentro del establecimiento participante a la certificación 5 diamantes?

## **2.3 Hipótesis de investigación**

La implementación de un manual de procedimientos de los estándares en la certificación triple AAA 5 diamantes contribuirá en la mejora de los métodos que se llevan a cabo en el servicio al cliente en el departamento de alimentos y bebidas tomando en cuenta los puestos de meseros y Hostess.

## **2.4 Objetivos**

Diseñar un manual de procedimientos para el restaurante Kibi Kibi a partir de la certificación 5 diamantes AAA para que así logre la certificación en mención.

### **2.4.1 Objetivos específicos**

- Identificar los procedimientos
- Detectar las deficiencias en los procesos que considera la certificación.
- Elaborar el manual de procedimientos para la certificación en mención.

## 2.5 Justificación del Proyecto

El Hotel Xcaret Arte, es un hotel reconocido a nivel internacional por ser un hotel mexicano All-Fun inclusive. Desde sus inicios ha logrado grandes certificaciones como EarthCheck y Cristal, que han logrado posicionar el hotel en uno de los mejores de la Riviera Maya.

El Restaurante Kibi Kibi del Hotel Xcaret Arte es uno de los más importantes, ya que tienden a ofrecer un servicio más estandarizado a los huéspedes de la Casa Artistas, conocidos como huéspedes exclusivos del Hotel Xcaret Arte. Durante el periodo de estadías se realizó se observó a los colaboradores del Restaurante Kibi Kibi con la finalidad de identificar las áreas de oportunidad en el servicio que están ofreciendo. Tomando en cuenta que el servicio que se ofrece a los huéspedes del hotel debe tener un cumplimiento de calidad de acuerdo al estándar de servicio, es por ello que se identificó que es necesario reforzar los conocimientos y las habilidades de cada uno de los colaboradores mediante un manual en calidad de servicio de acuerdo al estándar que establece la certificación AAA, lo cual mejorará y reforzará las habilidades para una buena calidad servicio a los huéspedes exclusivos de la casa artistas.

La presente investigación sirve de referencia teórica para futuras investigaciones relacionadas. Es necesario tener un punto importante para solucionar, siendo un aspecto importante por resolver como la atención adecuada al huésped y el buen estado de las instalaciones, siendo puntos específicos que pueden afectar en la obtención de la certificación 5 diamantes. Para lograr el índice de satisfacción del cliente esperado es vital que todo el personal esté capacitado y sea consciente de lo que implica el término "Calidad" en su puesto de trabajo, en sus resultados y su impacto en el cliente.

La presente investigación es conveniente porque mejorará el éxito de la empresa, ya que al ser un hotel 5 estrellas tener restaurantes con 5 diamantes hará que tenga mayor prestigio, el servicio ultra personalizado con el comensal y las instalaciones lujosas harán que la empresa siga teniendo momentos WOW.

**RELEVANCIA SOCIAL:** La principal relevancia social será mejorar el nivel de satisfacción del cliente, esta investigación principalmente aportó propuestas de mejora para el personal y así tengan un mejor desempeño en la atención al generarestas propuestas el personal se sentirá con más confianza y al dar una mejor calidad en el servicio se espera que contribuya a fomentar su fidelidad a esta empresa, que por ende redundara en mayores niveles de ocupación de los actuales, mayores ingresos y beneficios económicos.

**IMPLICACIONES PRÁCTICAS:** Se analizaron los problemas y errores más comunes que se presentan en los procesos operativos del establecimiento con basea esto se propusieron diversas medidas de corrección que pueden ayudar a elevar el nivel de satisfacción del cliente y así poder obtener una mejora en los servicios que oferta este establecimiento.

## **2.6 Limitaciones y Alcances**

La trascendencia de esta investigación radica en permitir concientizar a los gerentes de este departamento sobre la importancia de realizar estudios para evaluar a sus colaboradores y brindar servicios de calidad.

Los encargados de estos centros de alimentos y bebidas deben adquirir un compromiso con sus colaboradores brindándoles la información que requieren de manera eficiente y eficaz, aplicando para ello mecanismos de control y acceso a la información.

Esta investigación permitirá conocer la importancia de la certificación 5 diamantes, La delimitación geográfica está comprendida en los restaurantes del hotel Xcaret Arte.

### **Aporte:**

Para los gerentes del Hotel Xcaret Arte, establecer la implementación correcta de la certificación AAA a los colaboradores, por medio de un manual para lograr una cultura de calidad y con ello lograr una mejor satisfacción con los clientes actuales y nuevos usuarios.

## CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

### 3.1 Estado del arte

<b>Título de artículo</b>	EL SERVICIO AL CLIENTE COMO ELEMENTO FUNDAMENTAL EN LA INDUSTRIA HOTELERA
<b>Revista</b>	Turydes: Turismo y Desarrollo
<b>Año</b>	Diciembre 2017
<b>Autores</b>	José Francisco Tamayo Garza y Uzziel Japhet Vega Cadena
<b>Problema</b>	Problemas en el servicio que ofrecían, así como detalles en sus diseños
<b>Objetivo</b>	Contribuir al crecimiento y desarrollo sustentable de la actividad turística del país
<b>Herramientas y/o técnicas empleadas</b>	Según Grönroos Grönroos, C. (1994) en su modelo de calidad en el servicio existen 3 dimensiones que determinan la calidad de un servicio, la primera es la calidad técnica que es el resultado del proceso en sí de la prestación del servicio
<b>Resultados:</b>	El servicio al cliente, es una filosofía de vida en el hotel, Un establecimiento de hospedaje es un ser vivo que debe ser alimentado continuamente con buenas prácticas pensando en las personas y nunca permanecer ajeno a las necesidades de sus usuarios, se debe pensar que probablemente sea la primera y única vez que un cliente lo visita y que a través de su

	<p>experiencia, puede atraer nuevos clientes, la implementación de estrategias de servicio a los clientes no es simplemente declararlas o definir las; para llevarlas a cabo es necesario contar con la colaboración de todas las áreas y miembros de la organización</p>
--	---

<b>Título de artículo</b>	¿Qué son los premios 5 diamantes AAA para hoteles y restaurantes?
<b>Revista</b>	<a href="http://gourmetdemexico.com.mx/">gourmetdemexico.com.mx/</a>
<b>Año</b>	2019
<b>Autores</b>	Bleu&Blanc
<b>Objetivo</b>	Descubrir la importancia de estos premios en México y América latina
<b>Resultados:</b>	Como los hoteles y restaurantes no pagan para ser incluidos en las votaciones de la AAA. El primer proceso para ser considerados en la lista es solicitar una evaluación y alcanzar el estatus de AAA Approved (aprobar con 27 requisitos básicos establecidos por la AAA), que abarcan comodidad, limpieza, servicio y seguridad.

<b>Título de artículo</b>	Ha'el restaurante del Hotel Xcaret, forma parte de los grandes restaurantes de 2021
<b>Revista</b>	Revista 101
<b>Año</b>	2021
<b>Autores</b>	ThemeGrill
<b>Problema</b>	Para esta edición, La Guía México Gastronómico, Los grandes Restaurantes de México 2021 concentra los 300

	restaurantes que mejor representan espíritu culinario de México a nivel nacional y es un esfuerzo realizado por Culinaria Mexicana, S. Pellegrino y Nesspresso, y publicada por la editorial Larousse Cocina
<b>Objetivo</b>	Definir a los restaurantes que se encuentran en su página cada año un panel de 70 expertos en gastronomía elige, mediante una votación abierta, a los restaurantes que mejor representan a nuestro país.
<b>Herramientas y/o técnicas empleadas</b>	Ha´ cuenta con un sofisticado menú de degustación a siete tiempos, diseñado por el chef Gaytán, y maridado con los mejores vinos mexicanos en el que los productos estrella son el chile, el aguacate, el chocolate, el maíz y la mantequilla, lo que lleva a los huéspedes y comensales por una montaña rusa culinaria llena de sabores, colores y experiencias que se quedan en el alma.
<b>Resultados:</b>	Lorena Zahoul, directora general del Hotel Xcaret México, enfatizó: “La inclusión en La Guía México Gastronómico, Los grandes Restaurantes de México 2021 es un reconocimiento a la gran calidad de nuestros procesos y platillos. Tenemos la enorme fortuna de contar con talentosos chefs como Carlos Gaytán que con cada obra culinaria ponen el nombre del Hotel Xcaret México y de nuestro país en alto “

<b>Título de artículo</b>	Certificaciones 5 diamantes
<b>Revista</b>	blog. mexicodestinationclub

<b>Año</b>	2019
<b>Autores</b>	Antonio Gonzales
<b>Objetivo</b>	Su objetivo, además de ser un homenaje a <b>México</b> es hacer más feliz al planeta.
<b>Herramientas y/o técnicas empleadas</b>	El restaurante insignia de Hotel Xcaret México, recibió la certificación 5 Diamantes AAA por el impecable servicio, diseño y menú que cumplen con los más altos estándares de excelencia ofreciendo una experiencia memorable a través de un viaje por los sabores de México con la creatividad que caracteriza a este recinto.
<b>Resultados:</b>	Há obtuvo el certificado de 5 Diamantes por ser, más que un restaurante, una experiencia culinaria que involucra todos los sentidos, desde la bienvenida, los elementos de diseño, los sonidos, la comodidad, la presentación de bebidas, la creatividad de los platillos y la selecta cava de vinos mexicanos, que superan las expectativas del comensal al mismo tiempo que rinde tributo a la gastronomía mexicana, declarada Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad por la UNESCO.

<b>Título de artículo</b>	La competitividad de las empresas turísticas de Guerrero con base en el sistema nacional de certificación turística.
<b>Revista</b>	RELAYN
<b>Año</b>	2019
<b>Autores</b>	López Trejo, M., Badillo Cortes, E., & Mata Carrillo

<b>Problema</b>	La competitividad de las empresas turísticas
<b>Objetivo</b>	Impulsarlas para lograr su competitividad, por lo que decidió que participaran en la primera convocatoria para obtener el Distintivo Nacional de Calidad Turística
<b>Resultados:</b>	Se entregaron a 5 empresas turísticas el Distintivo Nacional de Calidad Turística nivel Diamante

<b>Título de artículo</b>	¿Qué son los 5 Diamantes y porqué tienen tanto prestigio?
<b>Revista</b>	Rivera Maya Blog
<b>Año</b>	2017
<b>Autores</b>	Stefany García
<b>Problema</b>	Importancia a los reconocimientos que posee el lugar
<b>Objetivo</b>	Ofrecer servicios financieros, de crédito, asistencia en carretera e información de viajes por medio de mapas, rutas y guías turísticas
<b>Resultados:</b>	5 diamantes aseguran una experiencia de clase mundial, tiene un menú de alta cocina con los mejores ingredientes y técnicas de aclamados chefs. Además, cuenta con un servicio experto que supera las expectativas de los comensales

<b>Título de artículo</b>	Información relevante de la certificación AAA
<b>Revista</b>	StuDocu
<b>Año</b>	2019/2020

<b>Autores</b>	Alejandra Anica Vargas
<b>Problema</b>	Como se maneja el distintivo AAA Diamond
<b>Objetivo</b>	Alto prestigio a los establecimientos de alimentos y bebidas como por igual de el hospedaje
<b>Resultados:</b>	Para que los hoteles y restaurantes puedan contar con este distintivo tienen que cumplir y llevar acabo todos los puntos y detalles que se estipularon en los requisitos hay varios establecimientos que cuentan con este honorable distintivo porque han llevan a cabo un esfuerzo y dedicación en el proceso de servicio, en la actualización y mejora de instalaciones y amenidades para poder obtener esta categoría y no todos los hoteles son capaces de llegar a cumplir con la comodidad, limpieza, servicio y seguridad que el distintivo pide. Obtener este distintivo es seguridad de obtener un gran éxito en la comodidad y servicio en tu estancia

<b>Título de artículo</b>	Cómo identificar hoteles boutique
<b>Revista</b>	Villa montana
<b>Año</b>	2022
<b>Autores</b>	Maribel Vega
<b>Problema</b>	¿Cómo identificar a los hoteles boutique?
<b>Objetivo</b>	El objetivo es que el cliente se sienta con las comodidades del hogar, pero teniendo el servicio y funcionalidad total de un hotel
<b>Resultados:</b>	La atención personalizada es la parte más importante para explicar este concepto. Los

	<p>huéspedes que llegan a estos lugares buscan exclusividad y absoluta privacidad, por ello, la atención personalizada redondea el concepto.</p> <p>Además de las instalaciones, el entorno, el mobiliario y el respeto a la privacidad los huéspedes buscan una experiencia integral en la que se le brinde respeto, armonía y tranquilidad durante su estancia</p>
--	--

<b>Título de artículo</b>	La importancia del servicio al cliente en la industria hotelera de la zona norte del estado de quintana roo
<b>Revista</b>	Caribeña de ciencias sociales
<b>Año</b>	2018
<b>Autores</b>	Uzziel Japhet Vega Cadena, José Francisco Tamayo Garza, Nancy Angelina Quintal García, Jaqueline Ganzo Olivares
<b>Problema</b>	Rediseñan sus servicios y redirigir sus estrategias creando diferenciales en sus compañías
<b>Objetivo</b>	El resultado final de este cuidado al detalle es que todo funciona a la perfección en respecto a la infraestructura, por supuesto posee la más alta y segura tecnología siempre cuidando su mantenimiento para que estén impecablemente conservadas
<b>Resultados:</b>	El cliente en este contexto es clave, no sólo para obtener información de cómo brindarle el servicio, redirigiendo las estrategias y enfocándose en los momentos clave, además contribuye económicamente a cumplir el objetivo organizacional y tiene el

	<p>potencial para atraer clientes nuevos que se expresen bien de la compañía; el hotel tiene que cuidar todos los detalles y momentos en los cuales el cliente puede formarse una percepción.</p> <p>Los hoteles requieren además capacitación continua para su personal y con ello dirigir su actitud y aptitud, hacia el cliente; el costo en el que un hotel puede incurrir por la falta de calidad brindada a sus clientes puede ser significativo. Es necesario continuar con la acreditación y certificación preferentemente por instituciones reconocidas</p>
--	--

<b>Título de artículo</b>	Que es un diamante aaa
<b>Revista</b>	Ehow en español
<b>Año</b>	2021
<b>Autores</b>	Vicky Gerdes
<b>Problema</b>	Qué significan las evaluaciones
<b>Objetivo</b>	Definir criterios de evaluación
<b>Resultados:</b>	Las calificaciones se asignan por el equipo de evaluadores profesionales de la organización en función del nivel de servicio, instalaciones y decoración ofrecidos por cada establecimiento

### **3.2 Marco teórico**

En esta parte del proyecto se abordará un marco teórico con la investigación realizada para el desarrollo del contenido temático que tendrá el sistema de desarrollo de gestión de calidad en la certificación de 5 diamantes para el restaurante Kibi Kibi,

#### **Sistema de desarrollo de gestión de calidad**

Un Sistema de Gestión de la Calidad es una forma de trabajar, mediante la cual una organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes. Para lo cual planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos, bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permite lograr ventajas competitivas.

Según (aula10formacion, 2021) dice que un sistema de desarrollo de gestión de calidad, “sirve para realizar un conjunto de actividades de forma ordenada y coordinada que permite ofrecer productos o servicios de calidad para la satisfacción de los clientes. Lo que ayuda a la empresa a planear, controlar y mejorar de una forma organizada y a que durante un largo periodo de tiempo persigue los objetivos de calidad y mejora.”

#### **Antecedentes de la calidad**

La calidad total es una sistemática de gestión a través de la cual la empresa satisface las necesidades y expectativas de sus clientes, de sus empleados, de los accionistas, y de toda la sociedad en general, utilizando los recursos de que dispone: personas, materiales, tecnología, sistemas productivos, etc.

Para entender un poco de que es la calidad nos basaremos desde la evolución de la calidad para una mejor comprensión.

Según (Díaz, 2010) dice que “la evolución de la calidad comienza A partir de los años 50 y con motivo de una serie de conferencias de Deming y Juran, discípulos de Shewhart, a empresarios japoneses organizadas por la JUSE (Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros), se desencadenan el desarrollo de las principales teorías sobre la Calidad Total de autores japoneses: Ishikawa, Ohno, etc.

Japón había salido mal parado de la Segunda Guerra Mundial y debía recuperarse. No disponía de recursos propios excepto las personas y su materia gris. Este fue el foco de cultivo. Las limitaciones impuestas a Ohno, directivo de Toyota fueron: rigidez laboral (no podía despedir a nadie), carencia de dinero (ausencia de capital que además era caro, no podía comprar máquinas modernas), limitación de mercado (no podía exportar), etc. Estas limitaciones forzaron a su creatividad a buscar soluciones centrando su actividad en:

Buscar la colaboración de las personas, ya que no podía prescindir de ellas, formándolos para que trabajaran mejor en la consecución de los objetivos de la empresa. Les hace responsables de ello.

Enfocar la empresa al cliente. Búsqueda sistemática y exhaustiva de todo lo que no se añade valor al cliente (despilfarro). Pone a trabajar a todas las personas, ya formadas y motivadas a eliminarlo.

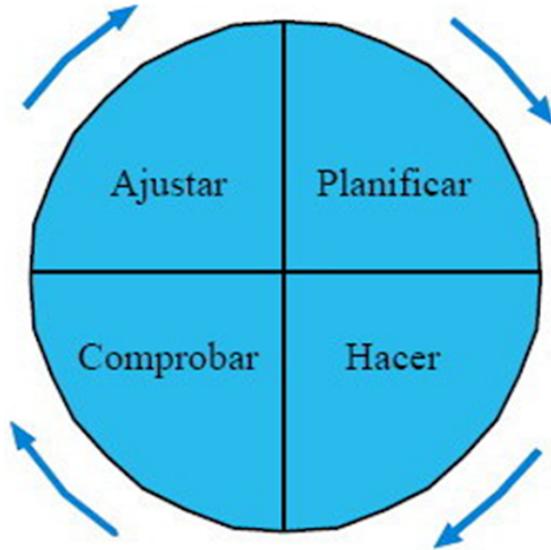
Los resultados y aportaciones que obtuvo a lo largo de los años han sido espectaculares; lo podemos ver en la competitividad de sus empresas.

Las metodologías y herramientas que inicialmente se aplicaron al entorno de la producción han trascendido a todos los ámbitos de la empresa, dando lugar al modelo de gestión que se conoce como Calidad Total.”

Existen varios autores que enfatizan un aspecto diferente de la calidad, marcando la evolución del concepto. A continuación, se muestran las diferentes aportaciones del concepto de calidad por cada uno de los siguientes autores, según (Díaz, 2010)

## **WALTER SHEWHART**

Su aportación es el Ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act). Es un proceso metodológico básico para realizar las actividades de mejora y mantener lo mejorado.



### **EDWAR DEMING**

Entre las diferentes aportaciones de este autor a la calidad cabe destacar dos: los catorce puntos de Deming y la divulgación del ciclo PDCA de Shewart.

Deming pretende mostrar la importancia del papel de las personas, en especial de la dirección en la competitividad de las empresas.

Los 14 puntos Deming:

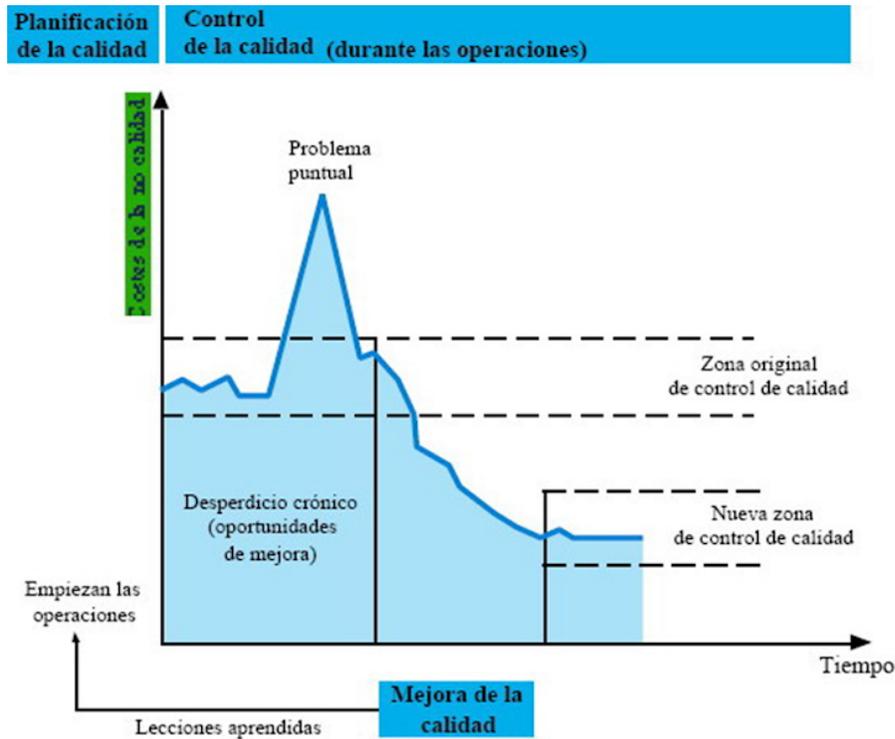
1. Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio.
2. Adaptar la empresa a la nueva economía en que vivimos.
3. Evitar la inspección masiva de productos.
4. comprar por calidad, no por precio y estrechar lazos con proveedores.
5. Mejorar continuamente en todos los ámbitos de la empresa.
6. Formar y entrenar a los trabajadores para mejorar el desempeño del trabajo.
7. Adoptar e implantar el liderazgo.
8. Eliminar el miedo, para que las personas trabajen seguras y den lo mejor de sí mismas.
9. Rompen las barreras entre departamento.
10. Eliminar eslogan y consignas para los operarios, sustituyéndolos por acciones de mejora.

11. Eliminar estándares de trabajo, incentivos y trabajo a destajo, pues son incompatibles con la mejora continua.
12. Eliminar las barreras que privan a la gente de estar orgullosa de su trabajo.
13. Estimular a la gente para su mejora personal.
14. Poner a trabajar a todos para realizar esta transformación, aplicando el método PDCA.

## JOSEPH JURAN

La trilogía de Juran sobre la gestión de la calidad se basa en tres aspectos que se muestran en el siguiente gráfico: planificación de la calidad, control de la calidad y mejora de la calidad.

En primer lugar, la empresa en la planificación se fija unos objetivos “coste de la mala calidad” y define las acciones necesarias para alcanzarlos. Posteriormente, aplica el control de calidad durante el proceso de fabricación, tomando acciones correctoras cuando se aleja de los objetivos. En paralelo con él, va aplicando la mejora de la calidad sistemáticamente para reducir el nivel de coste de mala calidad.



## KAORU ISHIKAWA

Después de trabajar durante una década en la aplicación de la gestión de la calidad en la dirección y niveles intermedios, en Japón se vio la necesidad de involucrar también a los operarios.

Por ello, en 1962, Ishikawa desarrolló los círculos de calidad.

*Definición. - “Un círculo de calidad es un pequeño grupo compuesto por personas voluntarias, que resuelve los problemas de los niveles más operativos de la empresa. Todos sus componentes pertenecen a la misma área de trabajo y habitualmente es el propio grupo quien determina el problema a resolver”.*

Los círculos de calidad persiguen como objetivo último la obtención de mejoras en el seno de la empresa. Adicionalmente, cumplen otras dos funciones:

FUNCIONES	DESCRIPCIÓN
<b>Involucrar y aumentar el compromiso de las personas con su empresa</b>	Herramienta para involucrar a las personas en la obtención de mejoras en su entorno de trabajo, a través del análisis de problemas y propuestas de cambios.
<b>Canal de comunicación ascendente y descendente</b>	A través de los círculos se pueden transmitir sugerencias de mejora a los niveles superiores de la organización y recibir información de la dirección.

Una de las principales condiciones que debe darse en los círculos de calidad es que estén apoyados desde la dirección de la empresa.

## TAIICHI OHNO

Taiichi Ohno, vicepresidente de Toyota Motor, desarrolla el sistema de gestión de la producción de JUST-IN-TIME(JIT) o justo a tiempo. La utilización del JIT está orientada a mejorar los resultados de la empresa con la participación de los empleados a través de la eliminación de todas las tareas o actividades que no aporten valor (despilfarro), especialmente la reducción de inventarios.

---

El JUST-IN-TIME da lugar a una serie de actividades asociadas, algunas de las cuales se citan a continuación:

- Formación de las personas.
- Racionalización de los puestos y flujos de producción: fabricación en flujo de producción: fabricación en flujo o células de trabajo.
- Relación de asociación con proveedores y clientes.
- Eliminación de defectos.
- Minimización de averías (Total Productive Maintenance).
- Empleo de técnicas de cambio rápido de utilidad para reducir los tiempos de cambio SMED (Single- Minute Exchange Dye).

### **KIYOSHI SUZAKI**

Una de las principales aportaciones de este autor es su teoría sobre la gestión visual, que destaca la importancia de la disponibilidad de la información necesaria para cada persona en su proceso de trabajo.

Una aportación más moderna de este autor es la “mini compañía”. Se trata de organizar cada una de las áreas de trabajo de trabajo “homogéneas” como si fuera una “mini empresa”, con sus proveedores y clientes, objetivos a cumplir, indicadores, planes de trabajo, reuniones, etc. Toda esta información está disponible y a la vista para todos los componentes de la mini empresa.

Asimismo, definió un octavo tipo de despilfarro, el principal, a los siete de Taiichi Ohno, la no utilización del recurso inteligente de todas las personas de la empresa.

## Aspectos clave de la calidad

Siguiendo con los aspectos clave de la calidad debemos saber qué calidad total es satisfacer las necesidades de los clientes esto quiere decir:

- Satisfacer. - complacer o realizar completamente un deseo. Es más que cumplir algo contractual, algo estándar.
- Las necesidades. - que pueden ser explícitas o implícitas, fijas o cambiantes, personales o funcionales, etc. Para poderlas satisfacer es necesario conocerlas bien (escuchar) y traducirlas al lenguaje técnico de la empresa.
- Del cliente. - en general, habrá diferencias, nuevos clientes potenciales, etc. Y será necesario satisfacer individualmente a cada uno. Si lo queremos seguir manteniendo como cliente, el cliente demandará calidad de producto, precio, plazo de entrega, etc.; todo ello entra a formar parte del concepto “satisfacción”

Para poder cumplir este objetivo con eficacia se necesita:

- Liderazgo: la dirección tiene que concluir el proceso.
- Participación de las personas para conseguir eliminar el despilfarro y aportar ideas que den valor al cliente.
- Organización para que el sistema apoye iniciativas y no las frene.
- Herramientas a utilizar por todas las personas para su aplicación inmediata y eficaz.
- Buena conexión entre las acciones diarias propuestas y la política global de la compañía a través del despliegue de objetivos.
- Integración de clientes y proveedores en el proceso para añadir valor al cliente final.

La calidad total es una herramienta fundamental para la gestión en las organizaciones y empresas, tomar medidas para mejorar su gestión a través de la calidad total que redunde en la mejora de su competitividad.

### ¿Qué es un manual?

Son instrumentos que apoyan el funcionamiento de la organización ya que concentran información acerca de las bases jurídicas, atribuciones, estructura orgánica, objetivos, políticas, responsabilidad, funciones y actividades de la misma.

El objetivo de un manual es proveer los lineamientos, reglas o normas de como utilizar algo de una forma sistemática, explícita y ordenada.

### **¿Qué es un manual de procedimientos?**

Según el sitio web (SOFTGRADE, 2022) Un manual de procedimientos es una guía con el propósito de establecer la secuencia de pasos para que una empresa, organización o área consiga realizar sus funciones.

Así como definir el orden, tiempo establecido, reglas o políticas y responsables de las actividades que serán desempeñadas.

Bien definido, un manual de procedimientos es una herramienta muy útil, con la que se introducirá rápidamente a las personas a entender y realizar sus actividades.

Por ejemplo, los casos de Starbucks o McDonalds, que son empresas que han apostado mucho por tener sus procedimientos estandarizados y bien definidos para que puedan ser igualmente implementados en cualquiera de sus muchas sucursales.

Mal implementado y sin una estrategia para su elaboración e implementación, nos llevará a generar documentos que con el tiempo nadie utilizará y quedarán guardados y sin actualizar.

### **¿Cómo crear un manual de procedimientos paso a paso?**

Según (SOFTGRADE, 2022):

#### **1. Establece los elementos y estructura que tendrá el manual.**

Es importante definir qué estructura y elementos queremos que tenga nuestro manual. Esto nos ayudará tanto para contemplar toda la información que queremos plasmar en el mismo, como para sí requerimos tener más de un manual, todos se hagan de la misma forma.

#### **2. Elementos**

Los elementos que a continuación se enlistan, son todos aquellos que puedes incluir en tu manual para describir cada proceso o procedimiento que incluyas en él. Aunque se recomienda incluir al menos estos, existen casos en que pueda ser opcional agregar alguno

El conjunto de elementos a considerar es:

### **1. Objetivo**

Describe el propósito o resultado que se obtendrá del proceso o procedimiento.

### **2. Justificación**

Describe el porqué de la existencia e importancia del proceso y lo que pasaría si no se lleva a cabo.

### **3. Alcance**

Establece los límites que tendrá el proceso, estos se determinan a través de la identificación de los eventos de inicio y fin, así como de las etapas que incluye.

### **4. Participantes**

Los participantes son las personas, sistemas u otros procesos o procedimientos que realizan las actividades

### **5. Diagramas**

El modelo o diagrama que muestran al proceso completo en forma gráfica. Se recomienda hacer uso de estándares para los diagramas. Uno muy utilizado hoy en día es BPMN o Notación para el modelado de procesos.

### **6. Actividades**

Es el trabajo o tareas que hay que realizar como parte del proceso o procedimiento.

### **7. Se definen a través de sus atributos los cuales son:**

- Nombre
- Descripción
- Responsable
- Entradas
- Salidas
- Reglas de negocio

### **8. Políticas o reglas de negocio**

Describen políticas, guías, estándares o regulaciones sobre el cual el negocio opera.

### **9. Pre y post condiciones**

Condiciones que se tiene que cumplir para que inicie el proceso o procedimiento y lo que resulta después de ejecutado.

### **10. Eventos de inicio y fin**

Son las situaciones o sucesos que hacen que inicie o termine el proceso o procedimiento.

## 11. Estructura

Para la estructura que tendrá el documento podremos considerar:

- Carátula
- Índice
- Control de versiones
- Introducción
- Audiencia objetivo
- Contenido (incluir aquí los elementos)
- Glosario

### Completa el manual

En este punto lo que sigue es obtener la información que definimos en el punto uno de la estructura y elementos, para definir a detalle los procesos y procedimientos que identificamos. Esta información si no la conocemos se debe obtener de los expertos en la materia, que son las personas que desempeñan las actividades.

Ya con la dicha información obtenida, debemos transcribirla en nuestro manual estableciendo un control de revisiones y versiones que vamos generando.

Es recomendable que la información de nuestro procesos y procedimientos la obtengamos desde lo más general a lo más particular.

Si empezamos por lo más particular como las actividades o políticas, esto mantendrá el foco en los detalles impidiendo que tengamos una perspectiva general primero de lo que implica el proceso completo.

Una secuencia adecuada del orden en el que podemos obtener la información es:

- Definir el objetivo
- Alcance
- Identificar las actividades implicadas (sin ningún orden o responsable aún)
- Participantes o responsables
- Definir quién realiza cada actividad
- Crear un diagrama de flujo de trabajo (workflow)
- Definir las reglas de negocio
- Definir precondiciones
- Definir postcondiciones
- Crear un modelo de datos (Entrada/Salida)
- Describir cada proceso y actividad

## **Valida el manual**

Una vez que tienes ya una primera versión del manual la tarea es validarlo. Según (SOFTGRADE, 2022). Validarlo consiste en corroborar que la información plasmada coincida con la realidad en cómo se desempeña el proceso o procedimiento.

La validación se puede llevar a cabo de diferentes formas.

Una simple es enviar el manual al responsable de cada área, pidiendo que revise y de visto bueno o genere observaciones. El problema que puede tener esta forma, es que muchas veces hay personas que por sus ocupaciones o prioridades pueden no revisarlo y darnos visto bueno, dando como consecuencia que haya errores u omisiones.

Otra forma es organizar una reunión en donde se presente el manual a todos los responsables y ahí se haga que se obtengan las observaciones. La situación con esto es que también se puede dar el caso de que haya personas introvertidas que no participen y den su punto de vista, o por el contrario personas extrovertidas que quieran imponer su punto de vista. La clave para esta forma de validación, es saber moderar la reunión y contar con la participación de todos.

Previamente se puede enviar también el manual para que las personas ya vayan con un entendimiento inicial, antes de que se lleve a cabo la reunión.

## **¿Qué significa ISO?**

Según (yañez, 2008) "ISO viene de la palabra griega ISOS que significa IGUAL o UNIFORME. Dicha palabra fue tomada por la Organización Internacional para la Estandarización (International Organization for Standardization) que se fundó en 1946 con el fin de crear un conjunto común de normas para la manufactura, el comercio y las comunicaciones."

## **¿Qué es la norma ISO 9001?**

La norma ISO 9001 es el estándar internacional, una norma internacional, para los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC), publicada por la Organización Internacional de Normalización.

Esta norma se basa en una serie de principios que se enfocan sobre todo en la gestión por procesos de cualquier organización, la satisfacción del cliente final, el seguimiento a los

proveedores externos y la mejora continua.

En otras palabras, se puede decir que la norma ISO 9001 se trata de una norma que tiene un rango internacional y que regula la calidad en cualquier tipo de organización. La norma ISO 9001 está compuesta por una serie de requisitos que se han de cumplir para poder certificar que una organización cumple con estos estándares. Se tratan de 65 requisitos que se han de cumplir si una organización desea certificarse con la norma ISO 9001 y poder presumir que la organización actúa en base a este estándar internacional de calidad.

Todos estos 65 requisitos que pueden parecer a priori muchos y muy diversos están basados en cuatro pilares básicos:

- la gestión de los procesos internos de las organizaciones.
- el seguimiento y control a los proveedores externos.
- la satisfacción del cliente.
- la mejora continua de las organizaciones.

Los 65 requisitos están de alguna u otra forma relacionados con alguno de esos cuatro pilares básicos que se han enlistado.

Al tratarse de una norma internacional los requisitos que la componen son los mismos que en cualquier país (México, Colombia, España, China o Japón). El idioma original de la norma es el inglés y cada país elegirá al organismo que se encargue de traducir la norma ISO 9001 a su lengua oficial. En caso de España, es Aenor (Asociación Española de Normalización y Certificación).

## **Historia y evolución Norma ISO 9001**

La ISO son las siglas de International Organization for Standardization que traducido al español sería la Organización Internacional de Normalización. Esta organización se creó en el año 1946 con la presencia de 64 representantes delegados provenientes de 25 países

Según (torres, 2021) Esta primera reunión tuvo lugar en Londres, en la sede del Instituto de Ingenieros Civiles, siendo su objetivo la creación de una organización cuya finalidad sería

---

facilita una unificación en normas de industrialización y una mejora en la coordinación internacional de empresas.

El 27 de febrero de 1947 se hizo oficial la creación de la Organización (ISO) y empezó sus operaciones. En el año 1951 fue publicada la primera norma ISO que en aquel momento se llamó simplemente una “recomendación”. Desde entonces, se han creado más de 19.500 normas para todos los sectores (la industria, salud, alimentario, tecnológico, etc.). La actualización más reciente de esta norma es la ISO 9001:2015.

«En el año 1951 fue publicada la primera norma ISO que en aquel momento se llamó simplemente una ‘recomendación’»

Hoy en día ISO cuenta con miembros de 160 países y 782 comités técnicos y subcomités para encargarse del desarrollo de normas.

Desde su publicación original en 1987 la norma ha ido evolucionando según las necesidades de las organizaciones y de los mercados.

Originalmente la norma estaba enfocada, basada en la antigua norma británica BS 5750 era hacia empresas dedicadas a la producción de calidad, las diversas revisiones, especialmente la del año 2000 han sido orientadas precisamente a la generalización de la norma para todo tipo de sectores y actividades. Esta generalización se ha conseguido gracias a los 5 elementos por ISO en la revisión del año 2000.

- Requisitos generales y de la documentación
- Requisitos para la dirección de la organización
- Gestión de los recursos
- Gestión de la producción apoyada en la gestión por procesos
- El análisis, la medición y mejora del sistema de gestión

## Objetivos de la norma ISO 9001

Algunos de los objetivos estratégicos sobre la norma ISO 9001 son los siguientes:

- Mayor claridad en la redacción
- Aplicabilidad de la norma
- Enfoque a procesos
- Enfoque basado en el riesgo
- Flexibilidad en la documentación

## Principios de ISO 9001

Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

1. Enfoque al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
2. Liderazgo: Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
3. Participación del personal: El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
4. Enfoque basado en procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
5. Enfoque de sistema para la gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
6. Mejora continua: La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: Las decisiones eficaces se basan

---

en el análisis de los datos y la información.

8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Estos ocho principios de gestión de la calidad constituyen la base de las normas de sistemas de gestión de la calidad de la familia de normas ISO 9000.

## **Estructura organizativa de la Norma 9001**

La norma ISO 9001 está organizada en 8 secciones. Las secciones 4, 5, 6, 7 y 8 contienen los requisitos para su sistema de gestión de calidad (SGC). Las primeras 3 secciones de la norma (1, 2 y 3) no contienen requisitos.

1. Sección: Objeto y campo de aplicación Habla de la norma y del modo de aplicarla a las organizaciones.
2. Sección: Referencias normativas Alude a otro documento que habría que utilizar junto con la norma ISO 9001:2000, Sistemas de Gestión de Calidad – Datos Fundamentales y Vocabulario ISO 9000.
3. Sección: Términos y Definiciones Proporciona algunas nuevas definiciones. Nota - Los requisitos de la norma se identifican en las secciones 4 a 8
4. Sección: Requisitos del sistema Indica los requisitos útiles dentro del Sistema de Gestión de Calidad.
5. Sección: Responsabilidad de la Dirección Indica los requisitos y compromiso para la Dirección y su papel en el Sistema de Gestión de Calidad.
6. Sección: Gestión de recursos Indica los requisitos para la utilización y provisión de los recursos, incluyendo el personal, la capacitación, el ambiente de trabajo y las instalaciones.
7. Sección: Realización del producto Indica los requisitos para la producción del producto o el servicio, incluyendo la proyección, los procesos relativos al cliente, el diseño, el abastecimiento y el control de proceso.
8. Sección: Medición, Análisis y Mejora Indica los requisitos para la monitorización de los procesos y su mejora.

## Departamento de alimentos y bebidas

El departamento de alimentos y bebidas de un hotel es uno de los departamentos principales que conforman la constitución de un hotel. Representa un segmento de alto valor para la satisfacción de los clientes, por lo que la apreciación de los huéspedes al hotel está determinada en gran parte por el desempeño que tenga esta división hacia sus usuarios.

### Importancia de A & B en hotelería

Al ser un departamento principal, esta división posee una gran responsabilidad en satisfacer una de las demandas más importantes de los huéspedes: alimentos y bebidas.

Esta sección tiene la responsabilidad de garantizar la máxima calidad de todos los servicios y aspectos que constituye este departamento:

- **Calidad en los alimentos y bebidas:** Garantizar que los ingredientes utilizados se encuentren en buen estado, que la comida preparada tenga buen sabor, y que el plato final esté elaborado según las indicaciones del cliente.
- **Rapidez en el servicio:** Asegurar que los diferentes servicios de alimentos y bebidas sean ejecutados con rapidez. Por ejemplo, no superar el tiempo estimado para preparar un alimento y llevarlo hasta la habitación de un huésped, ya que podría generar molestias en el cliente.
- **Variedad de alimentos y bebidas:** Tener a disposición una gran variedad de alimentos y bebidas para satisfacer los diferentes gustos de los clientes que se hospedan en un hotel.

Este departamento, además, es una pieza importante en la generación de ingresos del hotel, ya que muchos de los beneficios generados provienen de este departamento. Por tanto, es importante ofrecer un excelente servicio, ya que los clientes toman mucho en cuenta este aspecto a la hora de valorar la calidad de un hotel.

### Introducción al restaurante Kibi Kibi del Hotel Xcaret Arte

El concepto del Restaurante Kibi Kibi es yucateco con fusión libanesa, el cual ofrece servicio a los huéspedes del edificio Artistas, este edificio es el único que cuenta con este servicio, el

El hotel lo denomina exclusivos y el cual se encuentra en la casa Artistas del Hotel Xcaret

Según el artículo de viajes por América (2022) define el restaurante de la siguiente manera:

*“Kibi-Kibi es un restaurante que sirve cocina a la carta para desayuno, comida y cena. Está dirigido por el chef Roberto Solís y ofrece una fusión de cocina yucateca y libanesa. El chef afirma que «ambas cocinas son como una cebollita y un limón, si no los pones juntos es un pecado».*

*Entre los platos que ofrece Kibi-Kibi encontrarás huevos motuleños, tacos, chilaquiles, hummus, tabulé, arroces, carnes y pastas.*

*No es necesario reservar y está abierto para el desayuno de 7:00 a 11:30 horas, para la comida de 12:00 a 17:00 horas y para la cena de 18:00 a 23:00 horas.”*

El restaurante cuenta con 28 mesas para 118 comensales exclusivos del hotel. Cada una con un montaje distinto para cada tiempo (desayuno, lunch y cena). Con área climatizada y área de terraza. Con vista hacia la piscina de la casa Artistas y el Río.



**Imagen 8:** Restaurante Kibi Kibi **Fuente:** Hotel Xcaret Arte



**Imagen 9:** Terraza Kibi Kibi **Fuente:** Hotel Xcaret Arte

### **Calidad de servicio:**

Es importante conocer el concepto de lo que queremos lograr en este manual y calidad en servicio es la meta que cualquier servicio al huésped tiene como objetivo día a día, por eso en este apartado se presenta el concepto de calidad en servicio en general y como tal los servicios más importantes que debemos de formar en consideración para satisfacer las necesidades de un huésped, los siguientes autores definen como calidad de servicio a la manera en que das el servicio.

### **¿Qué es calidad en el servicio?**

Según (Cardozo, 2021) calidad en el servicio “es un conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente, así como la relación entre el consumidor y la marca.”

Según esto definiremos Calidad de Servicio como la adecuación entre las necesidades del cliente y las prestaciones correspondientes que satisfacen esas necesidades. A más adecuación más calidad, a menor adecuación, menos calidad. Pues bien, la mera adecuación, según los estudios de los expertos realizados en este campo, no sería solamente suficiente para establecer un nivel de calidad. El elemento clave para lograr un alto nivel de Calidad de

**Servicio** es la capacidad no sólo para satisfacer, sino también para superar las expectativas del cliente.

Según (casillas, 2000, pág. 15) “Desde el momento en que el empleado inicia su relación laboral en una empresa de servicios, como un hotel, se debe fomentar en él la creación de una cultura de la calidad en la prestación del servicio a cada huésped. Esta cultura de la calidad debe estar enfocada hacia la satisfacción total del cliente en cuanto a sus necesidades, deseos y expectativas. Se debe establecer un conjunto de estándares de calidad que no solamente cumplan con las expectativas, sino que además las superen.”

### **Servicios de calidad al huésped**

Amabilidad del personal, cortesía, ayuda, iniciativa, la disponibilidad y posibilidad de opción, el ambiente, el riesgo percibido al escoger ese servicio, la imagen y reputación de la empresa, la sensación transmitida de profesionalidad de sus empleados. Todos estos elementos contribuyen a hacernos entender de qué tipo son estas prestaciones de la venta que constituyen el eje de la calidad de servicio.

Según (casillas, 2000) menciona 3 elementos importantes a considerar:

#### **La presentación personal**

Al trabajar en un hotel, es muy necesaria la buena presentación. Ésta incluye los siguientes aspectos:

- Aseo personal. Comprende el baño diario, tener el cabello y las manos limpios, cuidar el buen olor corporal y aseo bucal; los hombres deben estar bien rasurados y las mujeres llevar un maquillaje discreto, no usar perfumes o lociones fuertes, etcétera.
- Uniforme limpio y planchado. Portar el gafete, llevar el calzado limpio, etcétera.
- La postura. No fumar durante las horas de trabajo, no comer, no masticar chicle, no correr, no gritar; en los puestos donde es necesario estar de pie, conservar una postura adecuada, etcétera.

#### **Amabilidad y cortesía**

Los estándares más importantes son:

- Dar la bienvenida al huésped.
- Saludar.

Sonreír.

- Escuchar con atención.
- Tratar a los huéspedes por su apellido o por su título.
- Al hablar, hacerlo de una forma amable, entusiasta y cortés.
- Responder rápida y eficientemente a las preguntas de huéspedes o compañeros de trabajo. En caso de no saber la respuesta, solicitar la ayuda de otros compañeros.
- Prever las necesidades de los huéspedes y de los compañeros.
- Ceder el paso a los clientes.
- Guardar la "distancia" adecuada con los clientes.
- No tutear a los clientes.
- Ser discreto.
- Ayudar a los niños, ancianos y minusválidos.
- Ser amable y atento al utilizar el teléfono.
- Pedir las cosas por favor.
- Dar las gracias.
- Pedir ayuda a otro compañero cuando se tiene que atender a varios clientes que están en espera.
- Cuidar nuestro vocabulario.
- No abrumar al cliente.
- Despedir al huésped

### **Actitudes del empleado**

Entre las más importantes para dar un mejor servicio al cliente están:

- a) Valorar al cliente.
- b) Ser responsable
- c) Ser puntual.
- d) Ser honrado.
- e) Tener compañerismo.
- f) Experimentar respeto hacia los compañeros.
- g) Trabajar en equipo.
- h) Tener espíritu de cooperación.
- i) Evitar el desperdicio.
- j) Tener gusto por el aseo del área de trabajo.

- k) Promover los servicios del hotel.
- l) Cuidar la seguridad del hotel y de los huéspedes.
- m) Satisfacer las necesidades del cliente
- n) Valorar el trabajo propio.
- o) Tener deseos de mejorar.
- p) Experimentar el gusto por servir a los demás.
- q) Tener una actitud positiva.

### **Importancia de ofrecer una calidad en servicio en restaurantes VIP**

La importancia del servicio al cliente es atraer al cliente y que este mismo vuelva porque de ello depende el consumo y la ganancia del hotel, en cuanto a un restaurante se debe al grado de satisfacción que experimenta una cliente VIP relacionada con la atención recibida, la eficiencia del servicio recibido y la manera en que el servicio fue entregado.

Según la revista (Hosteleria News, 2015):

Los mejores restaurantes del mundo mantienen su éxito porque se enfocan en los siguientes aspectos:

- Ofrecer un verdadero deleite a los comensales donde el consumo supere sus expectativas.
- Un trato exquisito y cálido a sus comensales.
- Rapidez en el servicio donde la comida llega a la mesa en el tiempo preciso.
- Mantener siempre la atención en el cliente y sus requerimientos.
- Escuchar sus sugerencias y sentir empatía.
- Hacer que los clientes se sientan muy bien con todo (la comida, el servicio, el entorno). Todo esto hará que los visitantes no tengan que recurrir a otros lugares.
- Actualizar el menú y adaptarlo a las exigencias del mercado.
- Mantener un precio justo y razonable, calidad vs. precio.
- Esmero en la calidad de sus productos.

En definitiva, satisfacer las necesidades, deseos y expectativas de los clientes es lo que

asegura la permanencia de un restaurante en el mercado, no sin antes recalcar que el buen servicio lo es todo.

Es importante tomar estos aspectos para considerar que es importante crear mejores servicios a los clientes y los impactos que se pueden causar a futuro para beneficios del restaurante ya que tiende a enfocarse a una categoría más alta como en este caso a VIP.

### **Distintivo AAA Diamond Award**

Lograr una mejor calidad de servicio a los huéspedes VIP siguiente y tomando algunos criterios externos nos impulsaran a grandes certificaciones que incrementara la calidad de una estancia en el hotel y sobre todo en un restaurante. Es por ello que en este apartado se identificará una de las certificaciones más importantes que se puede llegar a obtener considerante los puntos anteriores.

Según (Bleu&Blanc, 2019) los premios son organizados por la Asociación Automovilística Estadounidense (American Automobile Association – AAA), organización sin fines de lucro ubicada en Heathrow, Florida, con más de 57 millones de afiliados. El organismo ofrece servicios de emergencia en carreteras, asesoría jurídica y otros beneficios.

### **Requisitos básicos establecidos por triple AAA para acreditar una inspección**

Algunas asociaciones establecen requisitos básicos para poder ser evaluados o criticados de acuerdo a sus objetivos, es por eso que es importante conocer las necesidades básicas que una compañía de alojamiento deba cumplir para lograr una evaluación de la triple AAA.

Según (Olmos, 2016) “Para recibir una calificación de Diamante AAA un hotel o un restaurante debe primero alcanzar el estatus de AAA Approved® (AAA Aprobado) es decir que primero debe cumplir con los 27 requisitos básicos establecidos por la AAA; basados en las expectativas de los miembros, éstos abarcan la comodidad, limpieza, servicio y seguridad que toman en cuenta seis áreas clave:”

1. Interacción entre los puestos directivos y operativos.

2. Se evalúa el nivel de hospitalidad y profesionalismo.
3. Limpieza y condiciones confortables.
4. Se revisan áreas exteriores, interiores y públicas.
5. Decoración de las habitaciones, ambientación de la propiedad y número de comodidades ofrecidas.
6. Los sanitarios son un área muy importante para la clasificación y se toman en cuenta criterios de higiene y salud para evaluarla.

Siguiendo estos criterios esta asociación clasifica en diferentes categorías en diamantes según los resultados de la evaluación y por ello toma en cuenta lo siguiente aspectos:

La clasificación de la AAA se basa en categorías que van de Uno a Cinco Diamante, los cuales son indicadores de la calidad en el servicio, de las instalaciones y comodidades disponibles para huéspedes y comensales en cada establecimiento.

#### **1 Diamond Award – 1 Diamante AAA**

Las propiedades de un solo diamante cumplen con los requisitos básicos de la comodidad, limpieza y hospitalidad.

#### **2 Diamond Award – 2 Diamante AAA**

También con precios moderados los establecimientos con dos diamantes ofrecen mejores amenidades y diseño.

#### **3 Diamond Award – 3 Diamante AAA**

En estos establecimientos de tres diamantes se ha prestado más atención al estilo y decoración, y se han añadido comodidades y servicios.

#### **4 Diamond Award – 4 Diamante AAA**

Los establecimientos de cuatro diamantes ofrecen alojamiento de lujo refinado y elegante, con un alto grado de hospitalidad, servicio y atención al detalle.

#### **5 Diamond Award – 5 Diamante AAA**

Instalaciones lujosas y servicio ultra personalizado. Se tratan esencialmente de alojamientos de lujo que prestan mucha atención al servicio y la comodidad, y ofrecen servicios y

### **AAA Five Diamond, la denominación más alta**

Es difícil conseguir una calificación AAA Five Diamond, se requiere un mucho mayor nivel de servicio y las instalaciones deben ser muy lujosas; menos de 100 hoteles están en la lista.

Para poder aspirar al premio AAA Five Diamond (AAA Cinco Diamantes) el establecimiento interesado debe ser considerado y clasificado con el AAA Four Diamond (AAA Cuatro Diamantes).

### **Algunos criterios examinados para aspirar a ser hotel 5 diamantes**

- El personal debe llamar al huésped por su nombre y no dejar que el timbre del teléfono en recepción suene más de tres veces.
- El personal debe adelantarse a las necesidades de los huéspedes.
- Room service las 24 horas.
- El diseño arquitectónico, la decoración e iluminación debe de tener mucho estilo.
- Las amenidades deben ser de lujo: kit de baño de marca, pantuflas, bata, arreglo floral de bienvenida, tina y regadera por separado, reproductor de CD y DVD, etc.
- Facilidades de acceso y amenidades de apoyo a discapacitados.
- La propiedad debe contar con un programa de conservación del medio ambiente.
- El mantenimiento de la propiedad debe de ser impecable.

Para ser designado como un restaurante AAA Diamond, un establecimiento debe pasar la inspección al cumplir con los siguientes requisitos:

### **Limpieza y Condición**

- Todas las instalaciones directamente asociadas con un establecimiento deben estar limpias y en buen estado en todo momento.
- Todos los alimentos y bebidas deben ser sanos, libres de contaminación y debidamente manipulados y almacenados.

### **Gestión y Estilo de Operación**

- El establecimiento debe proporcionar valor a los miembros de AAA en todos los

aspectos de la operación.

- Un establecimiento no puede usar la marca AAA, incluidos, entre otros, el logotipo de AAA, las designaciones de diamantes y las insignias, sin el consentimiento previo por escrito de AAA.
- El establecimiento debe estar adecuadamente ubicado para viajes de negocios o de placer.
- El establecimiento debe asistir a la AAA en la resolución de las quejas de los miembros. Todo el personal del restaurante debe realizar negocios de manera profesional y ética, brindando un servicio atento y concienzudo a los huéspedes.
- La gerencia del restaurante, o un representante designado, debe estar fácilmente accesible en todo momento para las necesidades o solicitudes de los huéspedes.
- La operación comercial principal del establecimiento debe estar directamente relacionada con la preparación y el servicio de alimentos.
- La gerencia debe proporcionar rápidamente la información del establecimiento según lo solicite la AAA de forma continua con el fin de mantener la información de viaje precisa para los productos y publicaciones de la AAA.
- El establecimiento debe cumplir con todos los códigos locales, estatales y federales.

### **Áreas Exteriores y Públicas**

- Todas las instalaciones directamente asociadas con un establecimiento (como salas de banquetes, panaderías y tiendas de regalos) proporcionadas para uso de los huéspedes deben cumplir con todos los requisitos correspondientes del Programa AAA Diamond.
- Se requiere iluminación adecuada en todas las áreas públicas. Esto incluye iluminación suficiente en todos los pasillos, pasillos, escaleras, descansos y áreas de estacionamiento.

### **Beneficios de la certificación AAA Diamond Award en el Restaurante Kibi Kibi**

Al obtener un reconocimiento y ser clasificados por algunos de los diamantes que otorga la triple AAA genera beneficios para la empresa, sin duda ya existen certificaciones desde sus

inicios y algunas de ellos es tener el prestigio de ser uno de los mejores hoteles en la región en servicio e infraestructura, Hotel Xcaret Arte en lo que lleva de trayectoria ha logrado sin fines de reconocimientos, alguno de ellos es ser el único hotel en Latinoamérica con infraestructura sostenible por EarthCheck.

Algunos de los beneficios es que el restaurante mejorará los criterios que esta certificación evalúa y de no tenerlo tendrá la meta de implementarlos, de esta manera es como va ir generando más ideas para un bien común. El concepto, propósito y objetivos del restaurante hacen y obligan que el servicio sea de una excelente calidad, que sus colaboradores sean mejor capacitados para crear una satisfacción al cliente y poder incrementar la imagen del restaurante. Al obtener uno de los diamantes crece la importancia de seguir un estándar de servicio, de cumplir con todos los criterios que la triple AAA establece y considera para poder otorgar una certificación de prestigio en calidad. Se generará una importante imagen para el restaurante y sobre todo para sus huéspedes VIP a los cuales se les da un servicio de calidad.

### **Estándares de servicio de acuerdo a los criterios de la triple AAA en el área de comedor**

Existen diferentes maneras de definir un estándar, el cual nos ayuda a seguir una serie de pasos y procesos en un orden cronológico para llegar a obtener los resultados esperados, es este caso es ofrecer un buen servicio siguiendo los pasos establecidos tomando en consideración los criterios que la triple AAA califica para poder lograr o tener un impacto a una certificación de 5 diamantes a futuro.

Un estándar de servicio es utilizado para superar las expectativas de los clientes frente a los productos o servicios que se desean presentar. La meta es crear una cultura de servicio donde se muestre una actitud de ayuda con optimismo

### **Estándar de servicio para Hostess según la triple AAA**

La Hostess debe mantener una posición recta y siempre mostrar una sonrisa al frente al recibir al huésped, uniforme en las mejores condiciones, planchado y limpio, limpieza personal, con el cabello recogido hacia atrás, maquillaje natural, uñas discretas y zapatos color café.

1. La Hostess abre la puerta en buena posición y con una sonrisa da la bienvenida al restaurante siguiendo su estándar de fraseología Buenas tardes/noches, (Bienvenidos) al Restaurante Kibi Kibi.
2. Hostess pregunta nombre/apellido para verificar la reservación, utilizando el nombre/apellido del huésped en todo momento con voz clara. 3.

Hostess antes de pasar a los huéspedes a la mesa verifica con Capitán/ meseros que esté lista, si no estuviera lista se invita a los huéspedes al área de bar y se le ofrece una bebida. No se puede entregar mesas mal montadas.

4. Hostess pide a los huéspedes que la acompañen a su mesa.
5. Hostess ayuda a los huéspedes a tomar asiento.
6. Hostess realiza la cortesía de servilleta de lado izquierdo y entrega el menú y carta de vino siendo siempre primero las damas. La servilleta debe estar doblado en la mesa acorde el estándar del restaurante y la cortesía de la servilleta se realiza con pinzas. Los menús deben estar limpios y en buenas condiciones.
7. Hostess se presenta ante los huéspedes con su nombre y presenta al mesero.
8. Hostess se retira deseando un buen provecho.
9. Hostess abre la puerta del restaurante y se despide de una manera cálida, sincera y agradece su visita. Siempre invitándolos a regresar al restaurante.

### **Estándar de servicio para meseros según la triple AAA**

El mesero es una de las personas más importantes, ya que es quien tendrá contacto con el huésped en todo momento y es quien ofrece un servicio de calidad y su desempeño y habilidades serán puestas en práctica en el momento. Ofreciendo su servicio de manera manual. Manteniendo una buena presentación personal, uniforme limpio y planchado, corte de cabello discreto, facilidad de palabra y tono de voz.

1. El mesero da la bienvenida de una forma cálida y presenta a su mesero de apoyo, en todo momento haciendo contacto visual, siguiendo la fraseología: Buenas tardes/noches, Bienvenidos al restaurante Kibi Kibi mi nombre es Santos.
2. El mesero antes de comenzar la experiencia le pregunta a alguien si tiene alguna alergia o restricción alimenticia (para asegurarse que la información de la reservación si fuera el caso).
3. El mesero en todo momento utiliza el nombre/apellido del huésped y mantiene contacto visual con ellos al momento de tomar la orden.
4. El mesero ofreció el cóctel de bienvenida y explica que es.
5. El mesero ofreció agua natural o agua gasificada. Al momento de servirla se ofrece una rodaja de limón. Si el huésped no desea agua ofrece otra bebida. En todo momento el agua se encuentra en recipientes limpios y se presenta en charola.
6. El mesero retira cubiertos extras (si fuera el caso)
7. Al momento de que el mesero observa que casi ya no tiene agua natural o gasificada

la copa, la rellena automáticamente.

8. Se sirvieron las bebidas antes de 5 minutos y en el orden correcto, se coloca blanda en vasos de cristal /coctelera /agua solamente.
9. El mesero de apoyo ofrece toallitas húmedas a los huéspedes utilizando en todo momento las pinzas, se deben presentar al huésped en una charola el número de toallas por huésped que están en la mesa.
10. Se retiraron toallas húmedas con las pinzas y se colocaron en una charola.
11. El mesero conoce a la perfección los ingredientes, tiempos de cocción, etc. del menú.
12. El mesero antes de tomar la orden se acerca a la mesa para darle una pequeña explicación del concepto del restaurante y de lo que encontrará en el menú. Se le pregunta al huésped si tiene alguna duda sobre el menú, el mesero da sugerencia acorde a las preferencias de los huéspedes.
13. El mesero explica los platos del día, si se aplica (es decir sopa, pescado del día, etc.) y/o cualquier opción que estuviera disponible.
14. El mesero contesta de forma clara, verídica y cálida todas las preguntas relacionadas con el menú y bebidas.
15. El mesero toma la orden comenzando con las damas primero en sentido de las manecillas del reloj.
16. El mesero confirma la orden de los alimentos y acompañamientos y en su defecto dependiendo del platillo los tiempos de cocción.
17. El mesero sirve la bienvenida del chef (botana) explicando que es, los ingredientes y menciona de forma cálida y sincera que lo disfruten.
18. El mesero ofrece el pan dependiendo el tipo de cocina y debe asegurarse que el pan llegue caliente a la mesa explicando el tipo de pan.
19. El mesero cambia los cubiertos de acuerdo al servicio.
20. En caso de tener dos huéspedes el mesero debe de ofrecer el servicio simultáneamente. Se retiran las bebidas en una bandeja.
21. El mesero sirve el entrante antes de 15 minutos transcurridos.
22. El mesero sirve el plato principal antes de 20 minutos después de haber retirado el anterior 0 30 minutos si no se pidió entrante. A menos que el mesero informe al huésped de un probable retraso.
23. El Mesero ofrece una chalina al huésped en caso de tener frio.
24. El mesero reemplaza los cubiertos las veces que sean necesarias.
25. Si el huésped abandona la mesa, el mesero dobla la servilleta y la coloca en el

descanso del brazo de la silla.

26. El Mesero retira los platos después de haber transcurrido 5 minutos de que el huésped haya terminado esto por el lado izquierdo.
27. El mesero limpia la mesa, retirando loza y cristalería.
28. El mesero ofrece postre en caso de que el huésped no haya ordenado.
29. El postre es servido no más de 10 minutos.
30. Se coloca la golosina en la mesa, es una sorpresa para el huésped.
31. El mesero despide al huésped con una sonrisa y una cálida voz acompañando al huésped no más de 5 pasos.

## Diagrama de Ishikawa

Para esta investigación se tomó en cuenta el método de diagrama de Ishikawa el cual trata de llegar a la raíz de las fallas. Esta metodología se ha utilizado por más de 70 años debido a su eficacia y funcionalidad. Es una herramienta que identifica problemas de calidad y les da solución al representar de forma gráfica los factores que involucran la ejecución de un proceso. También es conocido como diagrama de causa-efecto.

Kaoru Ishikawa es el creador de esta metodología que desarrolló en 1943. El gran valor que tuvo su idea fue elaborar un análisis gráfico para que fuera más comprensible. Se basa en la premisa de que todo problema tiene una causa; de algo que está mal en un proceso. Entonces hay que identificar de dónde surgen las acciones que están conformando ese problema.

El diagrama de Ishikawa cuenta con 3 elementos los cuales son la cabeza, las espinas y las espinas menores.

En la cabeza del diagrama está la espina central y en esta parte se representan los problemas. En las espinas, salientes de la espina central. Pueden existir muchas o pocas espinas, dependiendo de las posibles causas que estén provocando el problema en cuestión.

Y las espinas menores, son las que determinan las causas menores.

Esta metodología se utiliza para la hacer un análisis de los procesos, desde las pequeñas fallas de bajo impacto hasta los más grandes obstáculos que pueden afectar la operatividad.

El diagrama de Ishikawa es útil para conseguir diferentes objetivos como analizar, resolver o ser más rápidos y más eficientes en general, pero también puede servir para:

- Mejorar la toma de decisiones
- Contribuir a un mejor ambiente laboral

---

Hacer apto un proceso de trabajo para obtener certificaciones

- Identificar áreas que requieran capacitar al personal
- Motivar a tus empleados
- Medir diversas áreas y su desempeño operativo
- Saber dónde invertir
- Aprovechar las áreas de oportunidad

### **3.3 Marco conceptual**

A continuación, se presentan las definiciones respecto a este trabajo de investigación el cual lleva por nombre “Sistema de gestión de calidad de la certificación Triple AAA 5 diamantes”

#### **Calidad de servicio:**

La calidad de servicio es el resultado de un proceso de evaluación, que es la calidad de servicio percibida, donde el huésped regularmente evalúa sus expectativas con el servicio recibido. Esto consta de dos variables las cuales son el servicio esperado y el servicio recibido.

#### **¿Qué significa ISO?:**

ISO viene de la palabra griega ISOS que significa IGUAL o UNIFORME. Dicha palabra fue tomada por la Organización Internacional para la Estandarización (International Organization for Standardization) que se fundó en 1946 con el fin de crear un conjunto común de normas para la manufactura, el comercio y las comunicaciones.

#### **Norma iso 9001:**

Es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad.

#### **Estandarización:**

es la base para la implementación de la norma ISO 9001, lo cual está directamente relacionado a los requisitos para un sistema de gestión de calidad

## **Industria hotelera:**

Es uno de los componentes más importantes de la industria de servicio que atiende a los huéspedes que requieren alojamiento durante una noche. Está asociado con la industria de viajes y la industria de la hospitalidad. (revfine, 2022)

## **Suites:**

Es un vocablo francés aceptado por la Real Academia Española (RAE) para nombrar al conjunto de sala, alcoba y cuarto de baño. Dicha denominación es habitual en los hoteles y suele implicar alojamiento de alta categoría.

## **Hotel todo incluido:**

Es una variedad de reserva hotelera por la cual el huésped puede disfrutar de todos los servicios del hotel por un precio cerrado

## **Resort:**

Es un complejo turístico con una calificación normalmente de entre 4 y 5 estrellas.

## **Certificación EarthCheck:**

Es la organización líder mundial en consultoría, benchmarking científico y certificación para la industria de viajes y turismo. Esta certificación asegura al huésped que en el lugar evitan a toda costa contaminar más al medio ambiente.

## **Certificación cristal:**

es una certificación que es otorgada por la Sociedad de Responsabilidad Limitada, la cual revisa que los establecimientos hoteleros cuentan con la seguridad y las buenas prácticas del manejo e higiene de los alimentos y bebidas

## **Certificación 5 diamantes:**

Otorgada por la American Automobile Association (AAA) a hoteles y restaurantes de EE.UU., Canadá, México y el Caribe, la certificación AAA Diamond Award garantiza que el establecimiento ofrece los más altos estándares de lujo, calidad y servicio de alto nivel.

### **Hostess:**

Es una profesión del sector de la hostelería y la gastronomía que se encarga de dar la bienvenida al cliente. Ofrece y aporta una experiencia al acompañarlo a su mesa y hacer que su estancia en el establecimiento sea excelente.

### **Mesero:**

Preparan las mesas en un restaurante antes de que lleguen los clientes, toman pedidos, sirven la comida y la bebida, y limpian las mesas. También preparan la factura de la comida para que el cliente pueda pagar el servicio.

### **Manual de calidad:**

Es el documento que establece los objetivos y los estándares de calidad de una compañía. Describe, por tanto, sus políticas de calidad y los instrumentos con los que la empresa o el negocio se dota para lograr los objetivos fijados en este sentido

---

## CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA

### 4.1 Proceso de investigación

Para crear este sistema de gestión de calidad se llevó un tiempo de dos semanas para identificar el área de oportunidad por lo cual se realizó una serie de pasos que dieron como resultado un sistema de gestión de calidad para los colaboradores del Restaurante Kibi Kibi del Hotel Xcaret Arte.

Los pasos se llevaron a cabo de la siguiente manera:

- Analizar las áreas de oportunidad en el restaurante.
- Realizar una observación del servicio que dan los colaboradores.
- Investigar qué sabían los meseros acerca de la certificación.

Como parte de las actividades laborales se realiza un “touch table” para identificar las opiniones sobre los servicios ofrecidos. Fue así como también dentro de las diferentes actividades a realizar en el área fue creciendo más el interés de diseñar un manual de procedimientos en la certificación triple AAA 5 diamantes.

### 4.3 Diseño metodológico.

#### 4.3.1 Enfoque de investigación

El enfoque que se le dará a la investigación cualitativo puesto que serán utilizados datos numéricos mediante una encuesta para comprobar la hipótesis, de igual manera es una investigación exploratoria basado en el grupo de enfoque que engloba a los colaboradores del restaurante Kibi Kibi mediante la observación y análisis del mismo.

#### 4.3.2 Tipo de investigación

El tipo de investigación en este proyecto será descriptivo. El objetivo de la investigación descriptiva se considera como un tipo de metodología que parte de la descripción de un fenómeno, situación o población, con el fin de recolectar datos que permitan arrojar información confiable sin manipular las variables estudiadas. Las investigaciones descriptivas también son denominadas investigaciones diagnósticas lo cual nos ayudará perfectamente para este proyecto.

### **4.3.3 Método**

En esta investigación ocuparemos un método inductivo ya que es el estudio de un caso en particular como es generar resultados a través de los resultados obtenidos de los colaboradores del restaurante Kibi Kibi.

### **4.3.4 Técnicas y herramientas de investigación**

se emplearán las tres técnicas de investigación, que son:

- La observación, creando una guía de observación para los colaboradores del restaurante Kibi Kibi,
- La encuesta, con un cuestionario de 5 preguntas.
- La entrevista, generando por último una guía de entrevista hacia los colaboradores para así obtener su opinión sobre la implementación de un sistema de calidad en la certificación triple AAA 5 diamantes la cual se llevará a cabo dentro de los meses Mayo-agosto del 2022.

### **4.3.5 Descripción del/los instrumento (s)**

La aplicación de estos instrumentos consistirá en analizar detenidamente a los colaboradores del departamento de alimentos y bebidas (meseros y Hostess) del restaurante Kibi Kibi para obtener información sobre posibles deficiencias en la calidad de servicio a los clientes VIP. Se realizará un sistema de gestión de calidad para dicha encomienda.

Se aplicará la encuesta a todos los pertenecientes al departamento de alimentos y bebidas lo cuales estamos tomando en cuenta sólo a los meseros y Hostess del restaurante Kibi Kibi (13 personas), las encuestas serán completamente anónimas para que los colaboradores se sientan en total confianza al poder contestar libremente cabe resaltar que la encuesta consta de 3 preguntas cerradas y 1 abierta.

### 4.3.6 Diseño del/los instrumento (s)

#### GUÍA DE PREGUNTAS

1	¿Qué tanto conoces los estándares de servicio que aplica la certificación triple AAA?
2	¿Consideras que un sistema de gestión de calidad ayudaría a entender mejor los estándares que establece la certificación triple AAA?
3	¿Cómo calificarías tu servicio al huésped?
4	Menciona 2 beneficios que obtendrías al obtener el sistema de gestión de calidad en tu trabajo

#### GUÍA DE OBSERVACIÓN HOSTESS

##### GUÍA DE OBSERVACIÓN

HOSTESS	SÍ	NO
<i>La Hostess abre la puerta</i>		
<i>Hostess pregunta nombre/apellido</i>		
<i>Hostess pide a los huéspedes que la acompañen a su mesa</i>		
<i>Hostess ayuda a los huéspedes a tomar asiento.</i>		
<i>Hostess realiza la cortesía de servilleta</i>		
<i>Hostess se retira deseando un buen provecho.</i>		
<i>Hostess abre la puerta del restaurante y se despide de una manera cálida</i>		

## GUÍA DE OBSERVACIÓN MESEROS

### GUÍA DE OBSERVACIÓN

MESEROS	SÍ	NO
<i>El mesero en todo momento utiliza en nombre/apellido del huésped</i>		
<i>¿El mesero ofreció el cóctel de bienvenida y explica que es?</i>		
<i>¿Se sirvieron las bebidas antes de 5 min?</i>		
<i>¿El mesero conoce a la perfección los ingredientes, tiempos de cocción, etc. del menú?</i>		
<i>¿El mesero antes de tomar la orden se acerca a la mesa para darle una pequeña explicación del concepto del restaurante y de lo que encontrará en el menú?</i>		
<i>¿El mesero toma la orden comenzando con las damas primero en sentido de las manecillas del reloj?</i>		
<i>¿El mesero cambia los cubiertos de acuerdo al servicio?</i>		
<i>¿El mesero sirve el entrante antes de 15 min transcurridos?</i>		
<i>¿Mesero ofrece una chalina al huésped en caso de tener frío?</i>		
<i>El mesero limpia la mesa, retirando loza y cristalería</i>		
<i>¿El mesero ofrece postre en caso de que el huésped no haya ordenado?</i>		
<i>¿El mesero despide al huésped con una sonrisa?</i>		

---

## CAPÍTULO V. RESULTADOS Y CONCLUSIONES

### 5.1 Análisis e interpretación de resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en los objetivos específicos:

- Identificar los procedimientos
- Detectar las deficiencias en los procesos que considera la certificación.
- Elaborar el manual de procedimientos para la certificación en mención.

#### Identificar los procedimientos

En esta recolección de datos se pueden apreciar los procedimientos establecidos por la certificación 5 diamantes. Los cuales se dividen en 2: Hostess y meseros.

#### Estándar de servicio para Hostess según la triple AAA

La Hostess debe mantener una posición recta y siempre mostrar una sonrisa al frente al recibir al huésped, uniforme en las mejores condiciones, planchado y limpio, limpieza personal, con el cabello recogido hacia atrás, maquillaje natural, uñas discretas y zapatos color café.

1. La Hostess abre la puerta en buena posición y con una sonrisa da la bienvenida al restaurante siguiendo su estándar de fraseología Buenas tardes/noches, (Bienvenidos) al Restaurante Kibi Kibi.
2. Hostess pregunta nombre/apellido para verificar la reservación, utilizando el nombre/apellido del huésped en todo momento con voz clara. 3.
3. Hostess antes de pasar a los huéspedes a la mesa verifica con Capitán/ meseros que esté lista, si no estuviera lista se invita a los huéspedes al área de bar y se le ofrece una bebida. No se puede entregar mesas mal montadas.
4. Hostess pide a los huéspedes que la acompañen a su mesa.
5. Hostess ayuda a los huéspedes a tomar asiento.
6. Hostess realiza la cortesía de servilleta de lado izquierdo y entrega el menú y carta de vino siendo siempre primero las damas. La servilleta debe estar doblado en la mesa acorde el estándar del restaurante y la cortesía de la servilleta se realiza con pinzas. Los menús deben estar limpios y en buenas condiciones.
7. Hostess se presenta ante los huéspedes con su nombre y presenta al mesero.

8. Hostess se retira deseando un buen provecho.

9. Hostess abre la puerta del restaurante y se despide de una manera cálida, sincera y agradece su visita. Siempre invitándolos a regresar al restaurante.

### **Estándar de servicio para meseros según la triple AAA**

1. El mesero es una de las personas más importantes, ya que es quien tendrá contacto con el huésped en todo momento y es quien ofrece un servicio de calidad y su desempeño y habilidades serán puestas en práctica en el momento. Ofreciendo su servicio de manera manual. Manteniendo una buena presentación personal, uniforme limpio y planchado, corte de cabello discreto, facilidad de palabra y tono de voz.
2. El mesero da la bienvenida de una forma cálida y presenta a su mesero de apoyo, en todo momento haciendo contacto visual, siguiendo la fraseología: Buenas tardes/noches, Bienvenidos al restaurante Kibi Kibi mi nombre es Santos.
3. El mesero antes de comenzar la experiencia le pregunta a alguien si tiene alguna alergia o restricción alimenticia (para asegurarse que la información de la reservación si fuera el caso).
4. El mesero en todo momento utiliza el nombre/apellido del huésped y mantiene contacto visual con ellos al momento de tomar la orden.
5. El mesero ofreció el cóctel de bienvenida y explica que es.
6. El mesero ofreció agua natural o agua gasificada. Al momento de servirla se ofrece una rodaja de limón. Si el huésped no desea agua ofrece otra bebida. En todo momento el agua se encuentra en recipientes limpios y se presenta en charola.
7. El mesero retira cubiertos extras (si fuera el caso)
8. Al momento de que el mesero observa que casi ya no tiene agua natural o gasificada la copa, la rellena automáticamente.
9. Se sirvieron las bebidas antes de 5 minutos y en el orden correcto, se coloca blanda en vasos de cristal /coctelera /agua solamente.
10. El mesero de apoyo ofrece toallitas húmedas a los huéspedes utilizando en todo momento las pinzas, se deben presentar al huésped en una charola el número de toallas por huésped que están en la mesa.
11. Se retiraron toallas húmedas con las pinzas y se colocaron en una charola.
12. El mesero conoce a la perfección los ingredientes, tiempos de cocción, etc. del menú.
13. El mesero antes de tomar la orden se acerca a la mesa para darle una pequeña explicación del concepto del restaurante y de lo que encontrará en el menú. Se le

- pregunta al huésped si tiene alguna duda sobre el menú, el mesero da sugerencia acorde a las preferencias de los huéspedes.
14. El mesero explica los platos del día, si se aplica (es decir sopa, pescado del día, etc.) y/o cualquier opción que estuviera disponible.
  15. El mesero contesta de forma clara, verídica y cálida todas las preguntas relacionadas con el menú y bebidas.
  16. El mesero toma la orden comenzando con las damas primero en sentido de las manecillas del reloj.
  17. El mesero confirma la orden de los alimentos y acompañamientos y en su defecto dependiendo del platillo los tiempos de cocción.
  18. El mesero sirve la bienvenida del chef (botana) explicando que es, los ingredientes y menciona de forma cálida y sincera que lo disfruten.
  19. El mesero ofrece el pan dependiendo el tipo de cocina y debe asegurarse que el pan llegue caliente a la mesa explicando el tipo de pan.
  20. El mesero cambia los cubiertos de acuerdo al servicio.
  21. En caso de tener dos huéspedes el mesero debe de ofrecer el servicio simultáneamente. Se retiran las bebidas en una bandeja.
  22. El mesero sirve el entrante antes de 15 minutos transcurridos.
  23. El mesero sirve el plato principal antes de 20 minutos después de haber retirado el anterior o 30 minutos si no se pidió entrante. A menos que el mesero informe al huésped de un probable retraso.
  24. El Mesero ofrece una chalina al huésped en caso de tener frío.
  25. El mesero reemplaza los cubiertos las veces que sean necesarias.
  26. Si el huésped abandona la mesa, el mesero dobla la servilleta y la coloca en el descanso del brazo de la silla.
  27. El Mesero retira los platos después de haber transcurrido 5 minutos de que el huésped haya terminado esto por el lado izquierdo.
  28. El mesero limpia la mesa, retirando loza y cristalería.
  29. El mesero ofrece postre en caso de que el huésped no haya ordenado.
  30. El postre es servido no más de 10 minutos.
  31. Se coloca la golosina en la mesa, es una sorpresa para el huésped.
  32. El mesero despide al huésped con una sonrisa y una cálida voz acompañando al huésped no más de 5 pasos.

### **Detectar las deficiencias en los procesos que considera la certificación.**

En estos resultados se tomaron en cuenta los 13 colaboradores del Restaurante Kibi Kibi. Lo cual se hizo una encuesta para detectar cuántas personas sabían acerca de esta certificación y que estándares les faltaba por aplicar. De igual manera preguntar si un manual de procedimientos les ayudará en su desempeño al brindarle su servicio a un huésped VIP.

(ANEXO 1) El 80% de los colaboradores conocen muy poco los estándares de servicio que establece la certificación triple AAA, el resto comentan que conocen poco o regular porque se han informado, pero no detalladamente.

(ANEXO 2) El 80% de los colaboradores intuyen que la elaboración de un sistema de calidad de la certificación triple AAA les ayudaría a entender mejor los estándares de servicio que deben aplicar.

El otro 20% son colaboradores que ya tienen un poco más de conocimiento sobre dichos estándares de servicio.

(ANEXO 3) El 70% de los colaboradores hacen constar que su servicio al huésped es regular, ya que consideran que la mayor parte de los colaboradores necesitan saber o informarse más de los estándares que maneja la certificación triple AAA ya que es un estándar de servicio VIP.

(ANEXO 4) Dentro de todas las respuestas, se tomaron 3 respuestas repetitivas en la mayoría de los colaboradores, el cual el 100% comenta que mejoraría el servicio al huésped tendrían mayor confiabilidad y tendrían mayor conocimiento de los estándares.

### **Elaborar el manual de procedimientos para la certificación en mención.**

Por último, el manual de procedimientos para la certificación en mención recaudando todos estos resultados de las encuestas y de las guías de observación, podemos tomar en cuenta que un manual de procedimientos ayudara tanto a esta generación de empleados como a los futuros colaboradores, ya que teniendo un manual de procedimientos les será de mucha ayuda para poder estudiar los

estándares y así aplicarlos a su servicio para que el restaurante pueda recibir la certificación ya mencionada.

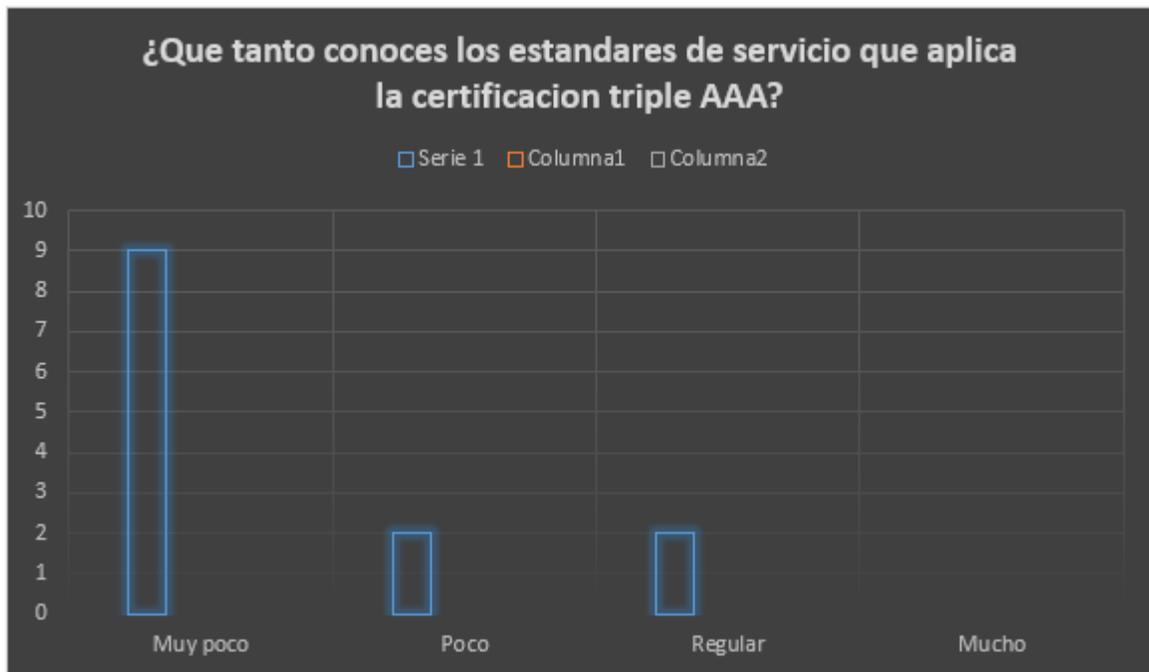
Podemos deducir que de los 13 colaboradores solo 9 llevaron a cabo los procedimientos que estipula la certificación de manera correcta, aunque cabe mencionar que aún se les pasa ciertos estándares pero que con el tiempo y la dedicación de cada empleado pueden lograr estandarizar su servicio acorde a la certificación.

## 5.2 Conclusiones y recomendaciones

El proceso de aprendizaje para desarrollar este sistema de gestión de calidad fue algo complejo debido al diseño, los momentos y los temas a desarrollar para un buen manual. Durante el periodo de estadías realizadas en el área de Hostess se logró detectar varias áreas de oportunidad en el departamento que al final quedaron en el contenido temático como la falta de conocimientos y desarrollo de habilidades que presentaban los colaboradores del restaurante Kibi Kibi en el Hotel Xcaret Arte. Con la realización del proyecto se logró detectar que un sistema de gestión de calidad influye mucho en las operaciones de un colaborador en el área que se desarrolle. Sin embargo, elaborarlo bajo un estándar como lo es en este caso ISO no resulta fácil. Debido a la complejidad y congruencia que debe tener en todo el desarrollo, pero es de gran ayuda para atender las necesidades de los participantes que toman el curso atendiendo los tipos de aprendizaje de cada uno. Se entrega esta propuesta al Hotel Xcaret Arte esperando que sea esta herramienta utilizada para que los colaboradores tengan mayor conocimiento y seguridad en sus habilidades operativas en servicio al huésped generando una mayor productividad e impacto en calidad de servicio y para grandes certificaciones como AAA Diamond Award.

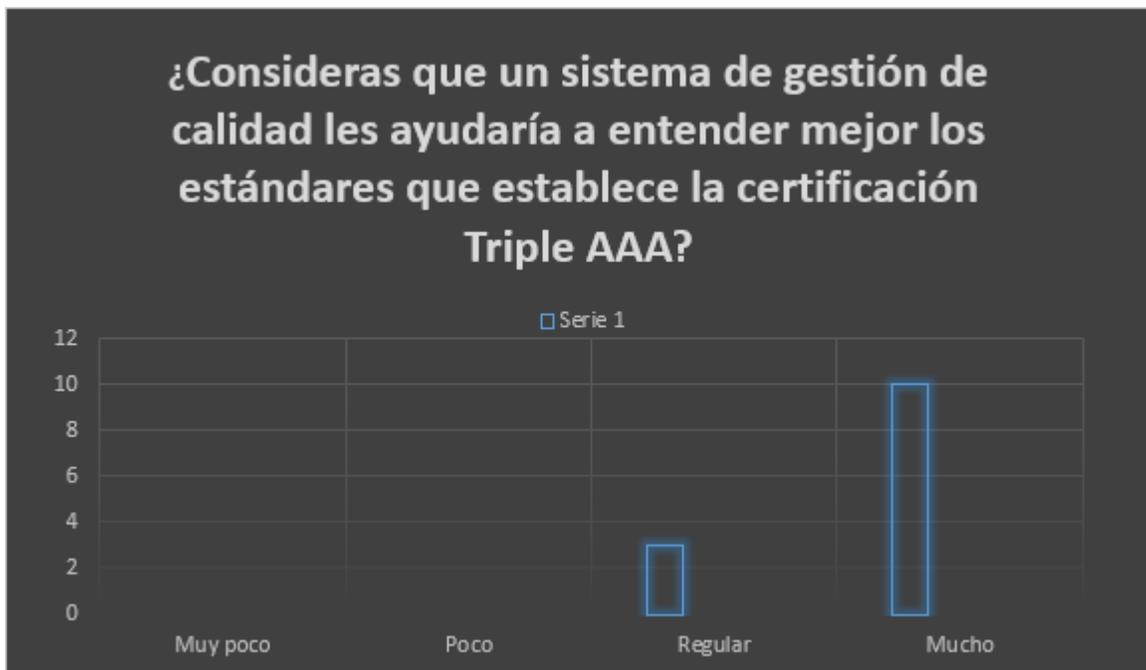
El servicio al cliente, es una filosofía de vida en el hotel, Un establecimiento de hospedaje es un ser vivo que debe ser alimentado continuamente con buenas prácticas pensando en las personas y nunca permanecer ajeno a las necesidades de sus usuarios, se debe pensar que probablemente sea la primera y única vez que un cliente lo visita y que a través de su experiencia, puede atraer nuevos clientes, la implementación de estrategias de servicio a los clientes no es simplemente declararlas o definir las; para llevarlas a cabo es necesario contar con la colaboración de todas las áreas y miembros de la organización. Hay que recordar que la certificación 5 diamantes asegura una experiencia de clase mundial, tiene un menú de alta cocina con los mejores ingredientes y técnicas de aclamados chefs. Además, cuenta con un servicio experto que supera las expectativas de los comensales.

## ANEXOS

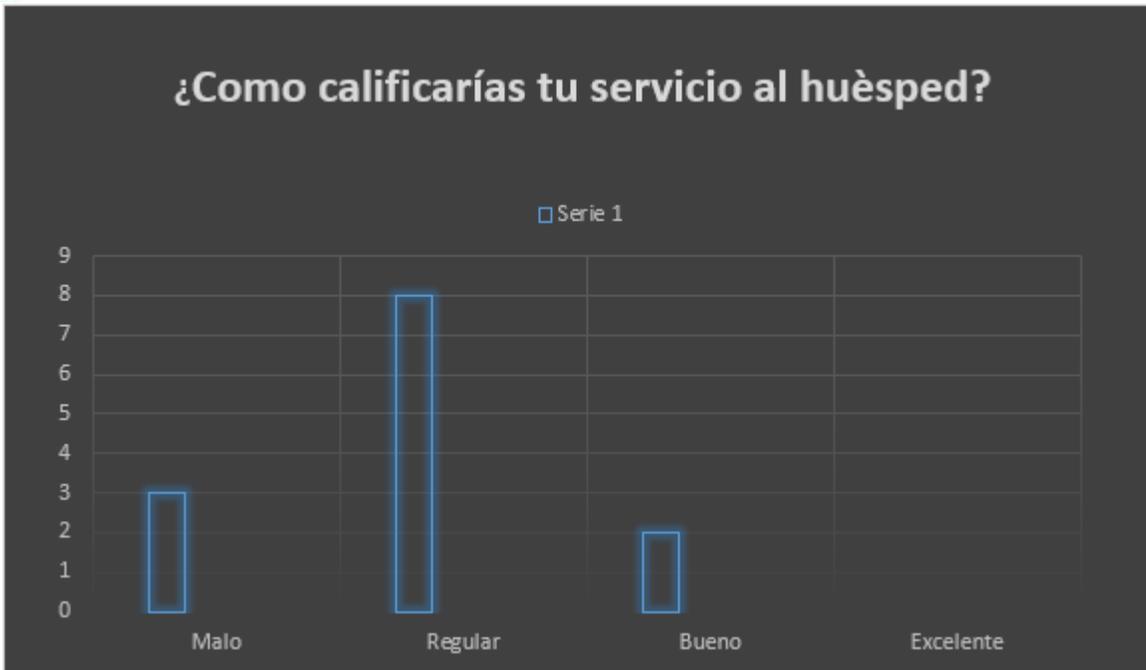


**Gráfica 1:** ¿Qué tanto conoces los estándares de servicio que aplica la certificación triple AAA?

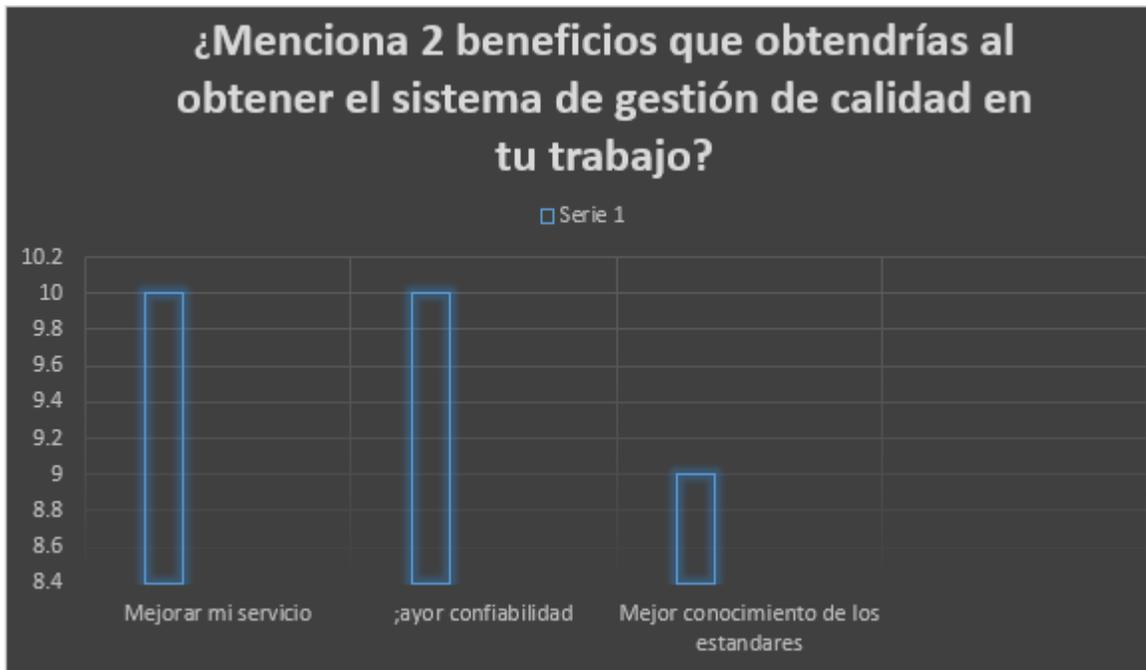
**fuentes:** elaboración propia



**Gráfica 2:** Consideras que un sistema de gestión de calidad ayudaría a entender mejor los estándares que establece la certificación triple AAA? **Fuente:** elaboración propia.



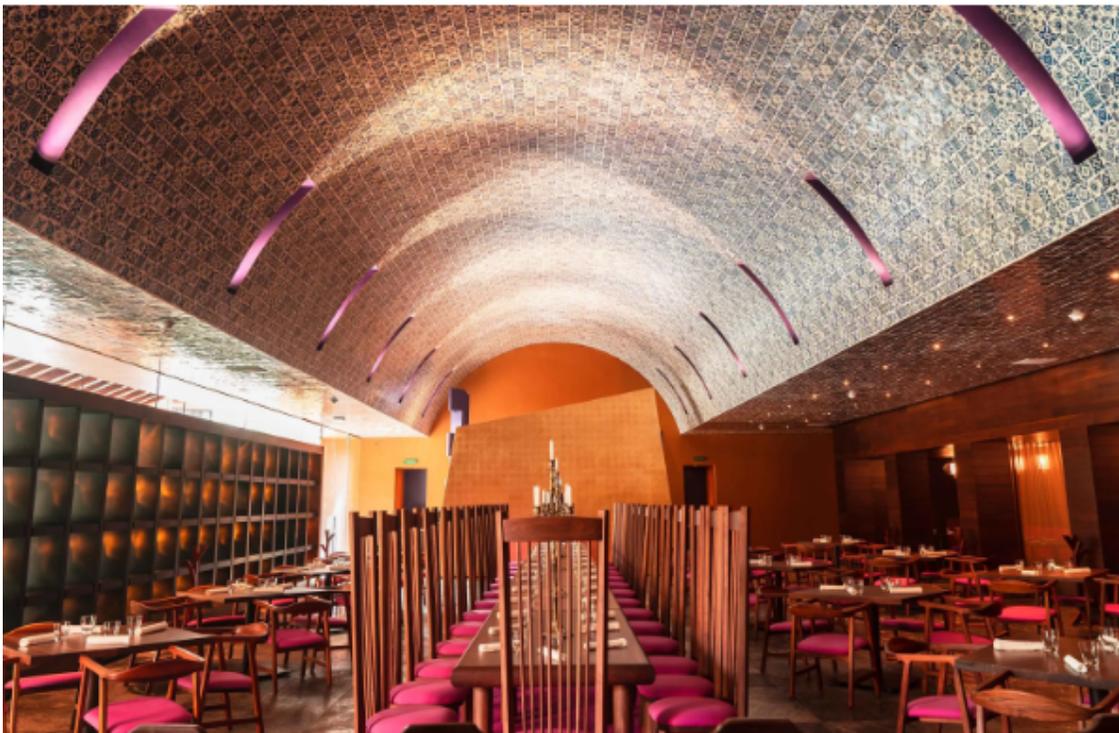
**Gráfica 3:** Como calificarías tu servicio al huésped? **Fuente:** elaboración propia



**Gráfica 4:** Menciona 2 beneficios que obtendrías al obtener el sistema de gestión de calidad en tu trabajo **Fuente:** elaboración propia.



**Imagen 10:** Restaurante XAAK Fuente: <https://www.hotelxcaretarte.com/es/gastronomia/>



**Imagen 11:** Restaurante CHINO POBLANO Fuente: <https://www.hotelxcaretarte.com/es/gastronomia/>



**Imagen 12:** Restaurante CANTINA VI.AY.PI Fuente: <https://www.hotelxcaretarte.com/es/gastronomia/>



**Imagen 13:** Restaurante ENCANTA Fuente: <https://www.hotelxcaretarte.com/es/gastronomia/>



**Imagen 14:** Restaurante KIBI KIBI Fuente: <https://www.hotelxcaretarte.com/es/gastronomia/>



**Imagen 15:** Restaurante MERCADO DE SAN JUAN Fuente: <https://www.hotelxcaretarte.com/es/gastronomia/>



**Imagen 16:** Restaurante CAYUCO Fuente: <https://www.hotelxcaretarte.com/es/gastronomia/>



**Imagen 17:** Restaurante TAH-XIDO Fuente: <https://www.hotelxcaretarte.com/es/gastronomia/>



**Imagen 18:** Restaurante ARENAL **Fuente:** <https://www.hotelxcaretarte.com/es/gastronomia/>



**Imagen 19:** CHEF PACO MENDEZ



**Imagen 20:** CHEF JONATAN GOMEZ LUNA



**Imagen 21:** CHEF ALEJANDRO RUIZ



**Imagen 22:** CHEF ROBERTO SOLIS



**Imagen 23: CHEF JUAN LICERIO**



**Imagen 24: CHEF FRANCO MADDALOZZO**



**Imagen 25: CHEF ORLANDO TREJO**



**Imagen 26: CHEF LUIS ARZAPALO**



**Imagen 27: CHEF MIGUEL BAUTISTA**

2022

PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DE LA CERTIFICACIÓN TRIPLE AAA PARA EL  
RESTAURANTE KIBI KIBI DEL HOTEL XCARET  
ARTE.



CHEF ROBERTO SOLIS

NANCY BEATRIZ CORTES VELASCO

---

## ÍNDICE

<b>CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>88</b>
<b>CAPÍTULO 2.- CONTENIDO .....</b>	<b>97</b>
<b>CAPÍTULO 3.- CONCLUSIONES.....</b>	<b>100</b>

---

## CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio es un aspecto clave para lograr el éxito en un sector tan competitivo como la industria hotelera. Este manual de procedimientos tiene como objetivo explorar todas las debilidades que se encuentran en el restaurante participante a la certificación 5 diamantes dentro del hotel Xcaret arte.

Un reconocido 5 Diamantes asegura una experiencia de clase mundial, tiene un menú de alta cocina con los mejores ingredientes y técnicas de aclamados chefs. Además, cuenta con un servicio experto que supera las expectativas de los comensales.

El hecho de que una cadena presente un adecuado patrón de calidad de servicio determina no sólo sus resultados de satisfacción a corto plazo durante la visita del turista, sino su sostenibilidad a largo plazo, ya que estos presentan dos características relevantes dentro de esta industria; por un lado, la fidelización de los turistas, es decir, visitan los establecimientos de la cadena de nuevo; y además actúan como embajadores de los hoteles del grupo mediante mensajes positivos que se dan al núcleo cerrado de sus familiares y amigos.

Esta investigación va dirigida especialmente a los colaboradores del restaurante con la finalidad de que puedan llevar a cabo de la manera correcta los estándares marcados por la certificación en mención, que puedan tener un material de apoyo para reforzar sus conocimientos y así dar un mejor servicio, y dar la seguridad al colaborar actual y futuro.

## MISIÓN

Garantizar la trascendencia del Grupo Experiencias Xcaret maximizando continuamente nuestro valor a lo largo de esta travesía

## VISIÓN

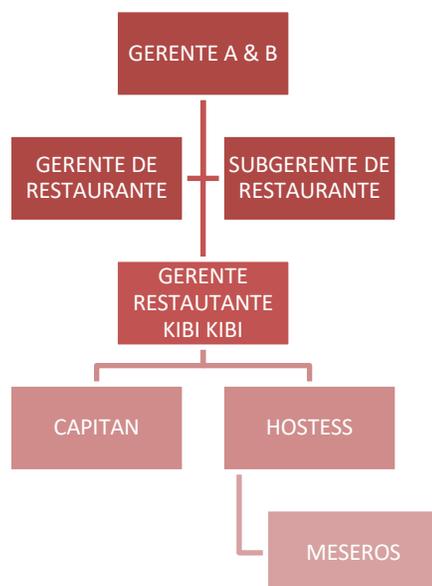
Ser únicos en recreación turística sustentable.

## VALORES

Los valores en los que crea son:

1. Seguridad, ante todo: Entendemos que la seguridad es primordial, lo priorizamos y damos la importancia por encima de cualquier otra cosa.
2. Integridad absoluta: Para Grupo Xcaret la integridad del ser humano, no es la mejor forma de hacer las cosas, es la única.
3. Pasión por la innovación: La innovación es el motor que nos permite superar nuestros propios éxitos y nos impulsa a un futuro mejor.
4. Alegría por servir: Servir es nuestro ADN, entendemos el servicio como la oportunidad de dejar una huella en las personas.
5. Evolución Xostenible: El cuidado de las personas, el planeta y los recursos tanto materiales como financieros, buscando constantemente en nuestras acciones trascender a las próximas generaciones es lo que nos hace cada vez más fuertes.

## ESTRUCTURA RESTAURANTE KIBI KIBI



## Funciones de puestos

### Gerente de A&B

- Inspecciona las condiciones de los materiales y mobiliario del restaurante.
- Verifica la entrega de atenciones especiales a huéspedes VIP
- Verifica la higiene del personal y sanidad de las áreas de trabajo de alimentos y bebidas.
- Programa capacitación en entrenamiento del personal de alimentos y bebidas.

### Gerente de Restaurante Kibi Kibi:

- Planifica las compras de productos, equipo, utensilios y materiales para las secciones a su cargo.
- Programa y gestiona con mantenimiento la revisión y reparación del equipo y las instalaciones en las áreas bajo su responsabilidad.

### Capitán de meseros:

- Planifica las compras de productos, equipo, utensilios y materiales para las secciones a su cargo.

### Hostess:

- Verifica el establecimiento con un check list.
- Lista de asistencia del personal.
- Servicio de recepción al huésped.
- Coordina la secuencia de servicio.
- Hace reportes del día.
- Reservaciones de cena.
- Verificar insumos faltantes.
- Atender llamadas.

### Meseros:

- Servicio al huésped.
- Limpieza de bodega

## Introducción al restaurante Kibi Kibi del Hotel Xcaret Arte

El concepto del Restaurante Kibi Kibi es yucateco con fusión libanesa, el cual ofrece servicio a los huéspedes del edificio Artistas, este edificio es el único que cuenta con este servicio, el cual el hotel lo denomina exclusivos y el cual se encuentra en la casa Artistas del Hotel Xcaret Arte.

Según el artículo de viajes por América (2022) define el restaurante de la siguiente manera:

*“Kibi-Kibi es un restaurante que sirve cocina a la carta para desayuno, comida y cena. Está dirigido por el chef Roberto Solís y ofrece una fusión de cocina yucateca y libanesa. El chef afirma que «ambas cocinas son como una cebollita y un limón, si no los pones juntos es un pecado».*

*Entre los platos que ofrece Kibi-Kibi encontrarás huevos motuleños, tacos, chilaquiles, hummus, tabulé, arroces, carnes y pastas.*

*No es necesario reservar y está abierto para el desayuno de 7:00 a 11:30 horas, para la comida de 12:00 a 17:00 horas y para la cena de 18:00 a 23:00 horas.”*

El restaurante cuenta con 28 mesas para 118 comensales exclusivos del hotel. Cada una con un montaje distinto para cada tiempo (desayuno, lunch y cena). Con área climatizada y área de terraza. Con vista hacia la piscina de la casa Artistas y el Río.





## **LA PRESENTACIÓN PERSONAL**

Al trabajar en un hotel, es muy necesaria la buena presentación. Ésta incluye los siguientes aspectos:

- Aseo personal. Comprende el baño diario, tener el cabello y las manos limpios, cuidar el buen olor corporal y aseo bucal; los hombres deben estar bien rasurados y las mujeres llevar un maquillaje discreto, no usar perfumes o lociones fuertes, etcétera.
- Uniforme limpio y planchado. Portar el gafete, llevar el calzado limpio, etcétera.
- La postura. No fumar durante las horas de trabajo, no comer, no masticar chicle, no correr, no gritar; en los puestos donde es necesario estar de pie, conservar una postura adecuada, etcétera.

## **Actitudes del empleado**

Entre las más importantes para dar un mejor servicio al cliente están:

- a) Valorar al cliente.
- b) Ser responsable
- c) Ser puntual.
- d) Ser honrado.
- e) Tener compañerismo.
- f) Experimentar respeto hacia los compañeros.
- g) Trabajar en equipo.

- h) Tener espíritu de cooperación.
- i) Evitar el desperdicio.
- j) Tener gusto por el aseo del área de trabajo.
- k) Promover los servicios del hotel.
- l) Cuidar la seguridad del hotel y de los huéspedes.
- m) Satisfacer las necesidades del cliente
- n) Valorar el trabajo propio.
- o) Tener deseos de mejorar.
- p) Experimentar el gusto por servir a los demás.
- q) Tener una actitud positiva.

### **Distintivo AAA Diamond Award**

Lograr una mejor calidad de servicio a los huéspedes VIP siguiente y tomando algunos criterios externos nos impulsaran a grandes certificaciones que incrementara la calidad de una estancia en el hotel y sobre todo en un restaurante. Es por ello que en este apartado se identificará una de las certificaciones más importantes que se puede llegar a obtener considerante los puntos anteriores.

Según (Bleu&Blanc, 2019) los premios son organizados por la Asociación Automovilística Estadounidense (American Automobile Association – AAA), organización sin fines de lucro ubicada en Heathrow, Florida, con más de 57 millones de afiliados. El organismo ofrece servicios de emergencia en carreteras, asesoría jurídica y otros beneficios.

### **Requisitos básicos establecidos por triple AAA para acreditar una inspección**

Algunas asociaciones establecen requisitos básicos para poder ser evaluados o criticados de acuerdo a sus objetivos, es por eso que es importante conocer las necesidades básicas que una compañía de alojamiento deba cumplir para lograr una evaluación de la triple AAA.

Según (Olmos, 2016) “Para recibir una calificación de Diamante AAA un hotel o un restaurante debe primero alcanzar el estatus de AAA Approved® (AAA Aprobado) es decir que primero debe cumplir con los 27 requisitos básicos establecidos por la AAA; basados en las expectativas de los miembros, éstos abarcan la comodidad, limpieza, servicio y seguridad

que toman en cuenta seis áreas clave:"

7. Interacción entre los puestos directivos y operativos.
8. Se evalúa el nivel de hospitalidad y profesionalismo.
9. Limpieza y condiciones confortables.
10. Se revisan áreas exteriores, interiores y públicas.
11. Decoración de las habitaciones, ambientación de la propiedad y número de comodidades ofrecidas.
12. Los sanitarios son un área muy importante para la clasificación y se toman en cuenta criterios de higiene y salud para evaluarla.

Siguiendo estos criterios esta asociación clasifica en diferentes categorías en diamantes según los resultados de la evaluación y por ello toma en cuenta lo siguiente aspectos:

La clasificación de la AAA se basa en categorías que van de Uno a Cinco Diamante, los cuales son indicadores de la calidad en el servicio, de las instalaciones y comodidades disponibles para huéspedes y comensales en cada establecimiento.

#### **1 Diamond Award – 1 Diamante AAA**

Las propiedades de un solo diamante cumplen con los requisitos básicos de la comodidad, limpieza y hospitalidad.

#### **2 Diamond Award – 2 Diamante AAA**

También con precios moderados los establecimientos con dos diamantes ofrecen mejores amenidades y diseño.

#### **3 Diamond Award – 3 Diamante AAA**

En estos establecimientos de tres diamantes se ha prestado más atención al estilo y decoración, y se han añadido comodidades y servicios.

#### **4 Diamond Award – 4 Diamante AAA**

Los establecimientos de cuatro diamantes ofrecen alojamiento de lujo refinado y elegante, con un alto grado de hospitalidad, servicio y atención al detalle.

## **5 Diamond Award – 5 Diamante AAA**

Instalaciones lujosas y servicio ultra personalizado. Se tratan esencialmente de alojamientos de lujo que prestan mucha atención al servicio y la comodidad, y ofrecen servicios y comodidades personalizados.

### **AAA Five Diamond, la denominación más alta**

Es difícil conseguir una calificación AAA Five Diamond, se requiere un mucho mayor nivel de servicio y las instalaciones deben ser muy lujosa; menos de 100 hoteles están en la lista.

Para poder aspirar al premio AAA Five Diamond (AAA Cinco Diamantes) el establecimiento interesado debe ser considerado y clasificado con el AAA Four Diamond (AAA Cuatro Diamantes).

### **Algunos criterios examinados para aspirar a ser hotel 5 diamantes**

- El personal debe llamar al huésped por su nombre y no dejar que el timbre del teléfono en recepción suene más de tres veces.
- El personal debe adelantarse a las necesidades de los huéspedes.
- Room service las 24 horas.
- El diseño arquitectónico, la decoración e iluminación debe de tener mucho estilo.
- Las amenidades deben ser de lujo: kit de baño de marca, pantuflas, bata, arreglo floral de bienvenida, tina y regadera por separado, reproductor de CD y DVD, etc.
- Facilidades de acceso y amenidades de apoyo a discapacitados.
- La propiedad debe contar con un programa de conservación del medio ambiente.
- El mantenimiento de la propiedad debe de ser impecable.

Para ser designado como un restaurante AAA Diamond, un establecimiento debe pasar la inspección al cumplir con los siguientes requisitos:

### **Limpieza y Condición**

- Todas las instalaciones directamente asociadas con un establecimiento deben estar limpias y en buen estado en todo momento.
- Todos los alimentos y bebidas deben ser sanos, libres de contaminación y debidamente manipulados y almacenados.

### **Gestión y Estilo de Operación**

- El establecimiento debe proporcionar valor a los miembros de AAA en todos los aspectos de la operación.
- Un establecimiento no puede usar la marca AAA, incluidos, entre otros, el logotipo de AAA, las designaciones de diamantes y las insignias, sin el consentimiento previo por escrito de AAA.
- El establecimiento debe estar adecuadamente ubicado para viajes de negocios o de placer.
- El establecimiento debe asistir a la AAA en la resolución de las quejas de los miembros. Todo el personal del restaurante debe realizar negocios de manera profesional y ética, brindando un servicio atento y concienzudo a los huéspedes.
- La gerencia del restaurante, o un representante designado, debe estar fácilmente accesible en todo momento para las necesidades o solicitudes de los huéspedes.
- La operación comercial principal del establecimiento debe estar directamente relacionada con la preparación y el servicio de alimentos.
- La gerencia debe proporcionar rápidamente la información del establecimiento según lo solicite la AAA de forma continua con el fin de mantener la información de viaje precisa para los productos y publicaciones de la AAA.
- El establecimiento debe cumplir con todos los códigos locales, estatales y federales.

### **Áreas Exteriores y Públicas**

- Todas las instalaciones directamente asociadas con un establecimiento (como salas de banquetes, panaderías y tiendas de regalos) proporcionadas para uso de los huéspedes deben cumplir con todos los requisitos correspondientes del Programa AAA Diamond.
- Se requiere iluminación adecuada en todas las áreas públicas. Esto incluye iluminación suficiente en todos los pasillos, pasillos, escaleras, descansos y áreas de estacionamiento.

## CAPÍTULO 2.- CONTENIDO

### ESTÁNDAR DE SERVICIO PARA HOSTESS SEGÚN LA TRIPLE AAA

1	La Hostess abre la puerta en buena posición y con una sonrisa da la bienvenida al restaurante siguiendo su estándar de fraseología Buenas tardes/noches, (Bienvenidos) al Restaurante Kibi Kibi.
2	Preguntar nombre/apellido para verificar la reservación, utilizando el nombre/apellido del huésped en todo momento con voz clara
3	Antes de pasar a los huéspedes a la mesa verifica con Capitán/ meseros que esté lista, si no estuviera lista se invita a los huéspedes al área de bar y se le ofrece una bebida. No se puede entregar mesas mal montadas.
4	Pedir a los huéspedes que la acompañen a su mesa.
5	Ayudar los huéspedes a tomar asiento
6	Realiza la cortesía de servilleta de lado izquierdo y entrega el menú y carta de vino siendo siempre primero las damas. La servilleta debe estar doblado en la mesa acorde el estándar del restaurante y la cortesía de la servilleta se realiza con pinzas. Los menús deben estar limpios y en buenas condiciones.
7	Se presenta ante los huéspedes con su nombre y presenta al mesero.
8	Se retira deseando un buen provecho
9	Abre la puerta del restaurante y se despide de una manera cálida, sincera y agradece su visita. Siempre invitándolos a regresar al restaurante

## Estándar de servicio para meseros según la triple AAA

1	Da la bienvenida de una forma cálida y presenta a su mesero de apoyo, en todo momento haciendo contacto visual, siguiendo la fraseología: Buenas tardes/noches, Bienvenidos al restaurante Kibi Kibi mi nombre es Santos.
2	Antes de comenzar la experiencia le pregunta a alguien tiene alguna alergia o restricción alimenticia (para asegurarse que la información de la reservación si fuera el caso).
3	En todo momento utiliza el nombre/apellido del huésped y mantiene contacto visual con ellos al momento de tomar la orden.
4	El mesero ofreció el cóctel de bienvenida y explica que es.
5	Ofreció agua natural o agua gasificada. Al momento de servirla se ofrece una rodaja de limón. Si el huésped no desea agua ofrece otra bebida. En todo momento el agua se encuentra en recipientes limpios y se presenta en charola.
6	Retira cubiertos extras (si fuera el caso)
7	Al momento de que el mesero observa que casi ya no tiene agua natural o gasificada la copa, la rellena automáticamente.
8	Se sirvieron las bebidas antes de 5 minutos y en el orden correcto, se coloca blanda en vasos de cristal /coctelera /agua solamente
9	El mesero de apoyo ofrece toallitas húmedas a los huéspedes utilizando en todo momento las pinzas, se deben presentar al huésped en una charola el número de toallas por huésped que están en la mesa.
10	Se retiraron toallas húmedas con las pinzas y se colocaron en una charola.
11	El mesero conoce a la perfección los ingredientes, tiempos de cocción, etc. del menú.
12	Antes de tomar la orden se acerca a la mesa para darle una pequeña explicación del concepto del restaurante y de lo que encontrará en el menú. Se le pregunta al huésped si tiene alguna duda sobre el menú, el mesero da sugerencia acorde a las preferencias de los huéspedes.
13	Explica los platos del día, si se aplica (es decir sopa, pescado del día, etc.) y/o cualquier opción que estuviera disponible.
14	Contesta de forma clara, verídica y cálida todas las preguntas relacionadas con el menú y bebidas.
15	Toma la orden comenzando con las damas primero en sentido de las manecillas del reloj

16	Confirma la orden de los alimentos y acompañamientos y en su defecto dependiendo del platillo los tiempos de cocción.
17	Sirve la bienvenida del chef (botana) explicando que es, los ingredientes y menciona de forma cálida y sincera que lo disfruten.
18	Ofrece el pan dependiendo el tipo de cocina y debe asegurarse que el pan llegue caliente a la mesa explicando el tipo de pan.
19	Cambia los cubiertos de acuerdo al servicio.
20	En caso de tener dos huéspedes el mesero debe de ofrecer el servicio simultáneamente. Se retiran las bebidas en una bandeja.
21	Sirve el entrante antes de 15 minutos transcurridos.
22	Sirve el plato principal antes de 20 minutos después de haber retirado el anterior 0 30 minutos si no se pidió entrante. A menos que el mesero informe al huésped de un probable retraso.
23	Ofrece una chalina al huésped en caso de tener frío
24	Remplaza los cubiertos las veces que sean necesarias.
25	Si el huésped abandona la mesa, el mesero dobla la servilleta y la coloca en el descanso del brazo de la silla.
26	El mesero retira los platos después de haber transcurrido 5 minutos de que el huésped haya terminado esto por el lado izquierdo.
27	El mesero limpia la mesa, retirando loza y cristalería
28	El mesero ofrece postre en caso de que el huésped no haya ordenado
29	El postre es servido no más de 10 minutos.
30	Se coloca la golosina en la mesa, es una sorpresa para el huésped.
31	El mesero despide al huésped con una sonrisa y una cálida voz acompañando al huésped no más de 5 pasos.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
FECHA:

PUESTO: **HOSTESS**

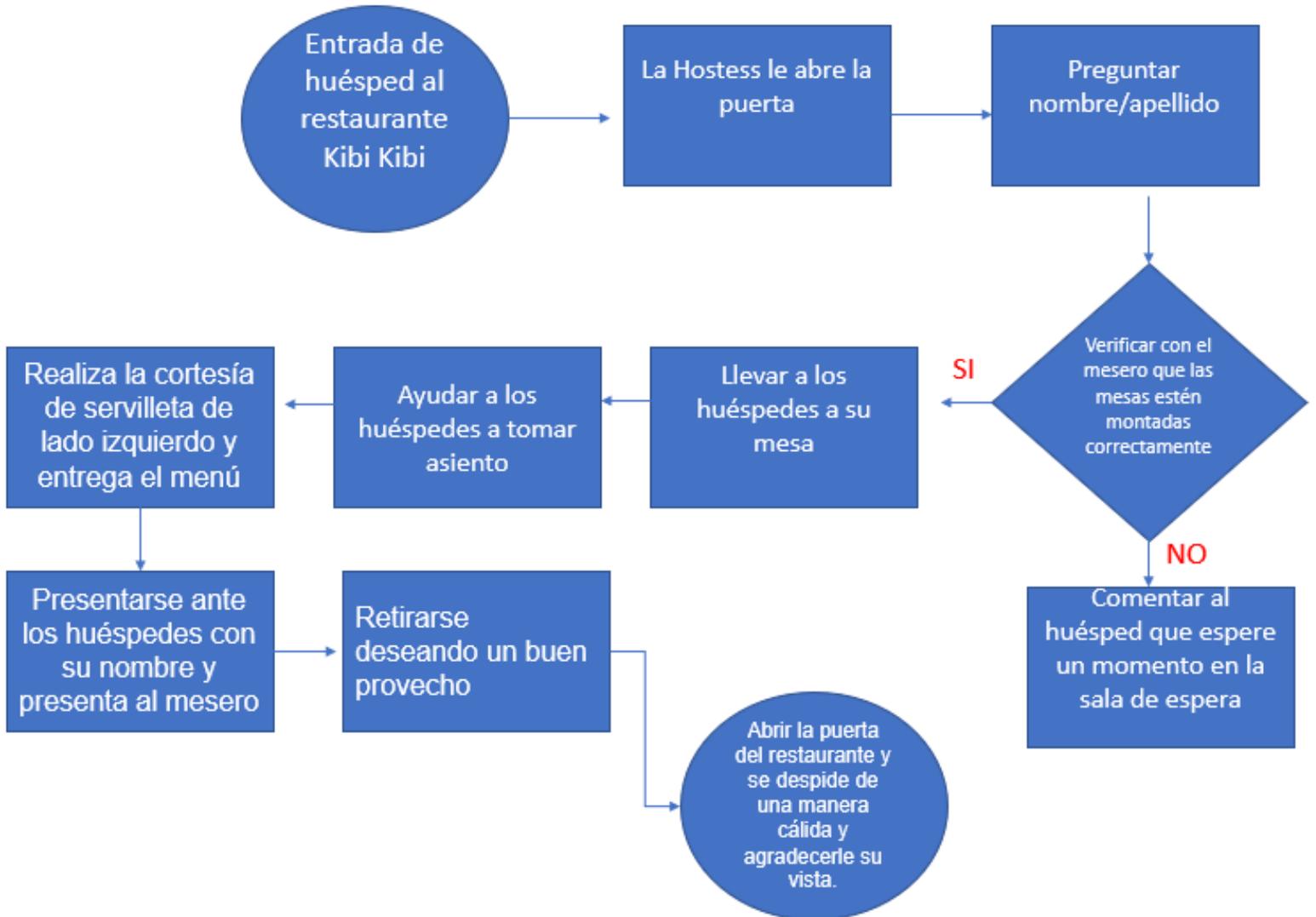
PROCEDIMIENTO: **ESTÁNDAR DE SERVICIO PARA HOSTESS SEGÚN LA TRIPLE AAA**

**OBJETIVO:** Brindar un servicio bajo los estándares que pide la certificación 5 diamantes AAA.

**PROCEDIMIENTOS SEGÚN LA CERTIFICACIÓN 5 DIAMANTES:**

- 1) La Hostess abre la puerta en buena posición y con una sonrisa da la bienvenida al restaurante siguiendo su estándar de fraseología Buenas tardes/noches, (Bienvenidos) al Restaurante Kibi Kibi.
- 2) Preguntar nombre/apellido para verificar la reservación, utilizando el nombre/apellido del huésped en todo momento con voz clara
- 3) Antes de pasar a los huéspedes a la mesa verifica con Capitán/ meseros que esté lista, si no estuviera lista se invita a los huéspedes al área de bar y se le ofrece una bebida. No se puede entregar mesas mal montadas.
- 4) Pedir a los huéspedes que la acompañen a su mesa.
- 5) Ayudar los huéspedes a tomar asiento
- 6) Realiza la cortesía de servilleta de lado izquierdo y entrega el menú y carta de vino siendo siempre primero las damas. La servilleta debe estar doblado en la mesa acorde el estándar del restaurante y la cortesía de la servilleta se realiza con pinzas. Los menús deben estar limpios y en buenas condiciones.
- 7) Se presenta ante los huéspedes con su nombre y presenta al mesero.
- 8) Se retira deseando un buen provecho
- 9) Abrir la puerta del restaurante y se despide de una manera cálida, sincera y agradece su visita. Siempre invitándolos a regresar al restaurante

PROCEDIMIENTO: ESTÁNDAR DE SERVICIO PARA HOSTESS SEGÚN LA TRIPLE AAA





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

FECHA:

PUESTO: **MESEROS**

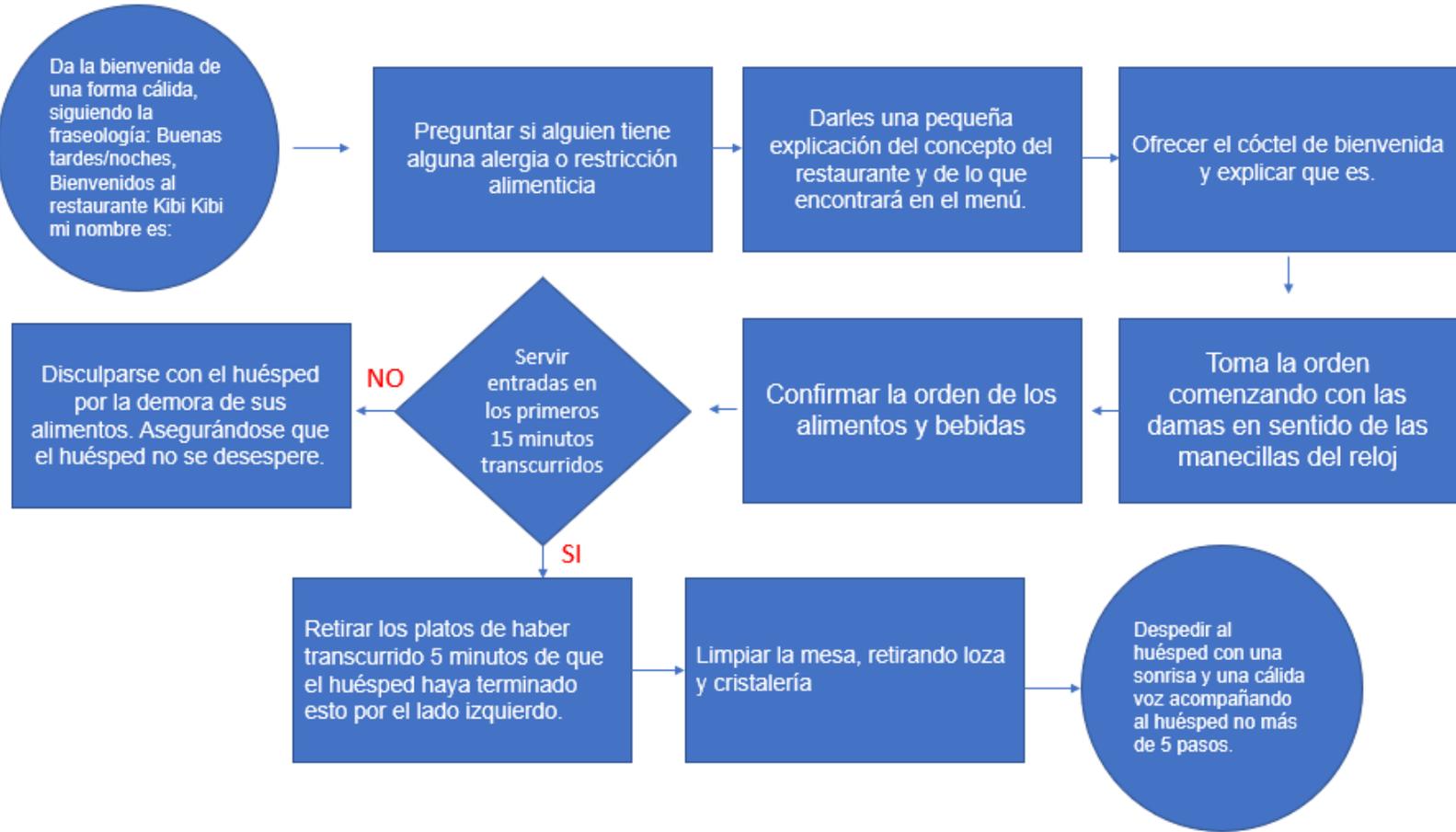
PROCEDIMIENTO: **ESTÁNDAR DE SERVICIO PARA MESEROS SEGÚN LA TRIPLE AAA**

**OBJETIVO:** Brindar un servicio bajo los estándares que pide la certificación 5 diamantes AAA.

PROCEDIMIENTOS SEGÚN LA CERTIFICACIÓN 5 DIAMANTES:

- 1) Da la bienvenida de una forma cálida y presenta a su mesero de apoyo, en todo momento haciendo contacto visual, siguiendo la fraseología: Buenas tardes/noches, Bienvenidos al restaurante Kibi Kibi mi nombre es Santos.
- 2) Antes de comenzar la experiencia le pregunta a alguien tiene alguna alergia o restricción alimenticia (para asegurarse que la información de la reservación si fuera el caso).
- 3) En todo momento utiliza en nombre/apellido del huésped y mantiene contacto visual con ellos al momento de tomar la orden.
- 4) Antes de tomar la orden se acerca a la mesa para darle una pequeña explicación del concepto del restaurante y de lo que encontrará en el menú. Se le pregunta al huésped si tiene alguna duda sobre el menú, el mesero da sugerencia acorde a las preferencias de los huéspedes.
- 5) Mesero ofreció el coctel de bienvenida y explica que es.
- 6) Toma la orden comenzando con las damas primero en sentido de las manecillas del reloj
- 7) Confirma la orden de los alimentos y acompañamientos y en su defecto dependiendo del platillo los tiempos de cocción.
- 8) Sirve el entrante antes de 15 minutos transcurridos.
- 9) Sirve el plato principal antes de 20 minutos después de haber retirado el anterior o 30 minutos si no se pidió entrante. A menos que el mesero informe al huésped de un probable retraso.
- 10) Mesero retira los platos de haber transcurrido 5 minutos de que el huésped haya terminado esto por el lado izquierdo.
- 11) El mesero limpia la mesa, retirando loza y cristalería
- 12) El mesero ofrece postre en caso de que el huésped no haya ordenado
- 13) El mesero despide al huésped con una sonrisa y una cálida voz acompañando al huésped no más de 5 pasos.

**PROCEDIMIENTO: ESTÁNDAR DE SERVICIO PARA MESEROS SEGÚN LA TRIPLE AAA**



---

## CAPÍTULO 3.- CONCLUSIONES

La certificación 5 diamantes aseguran una experiencia de clase mundial, tiene un menú de alta cocina con los mejores ingredientes y técnicas de aclamados chefs. Además, cuenta con un servicio experto que supera las expectativas de los comensales. Este manual de procedimientos asegurará a los colaboradores futuros para llevar a cabo un servicio completo bajo los estándares de la certificación en mención.

Se entrega esta propuesta al Hotel Xcaret Arte esperando que sea esta herramienta utilizada para que los colaboradores tengan mayor conocimiento y seguridad en sus habilidades operativas en servicio al huésped generando una mayor productividad e impacto en calidad de servicio y para grandes certificaciones como AAA Diamond Award.

## Referencias

- (s.f.). Obtenido de <https://blog.mexicodestinationclub.com/es/identidad-hotel-xcaret-arte/#:~:text=En%20su%20manifiesto%2C%20destaca%20el,el%20arte%20desde%20su%20origen%E2%80%9D.aula10formacion>. (junio de 2021). Obtenido de <https://aula10formacion.com/blog/sistema-gestion-calidad-sirve/>
- Bleu&Blanc. (04 de julio de 2019). *gourmet*. Obtenido de gourmet: <https://gourmetdemexico.com.mx/gourmet/que-son-los-premios-5-diamantes-aaa-para-hoteles-y-restaurantes/>
- Cadena, j. f. (Diciembre 2017). El servicio al cliente como . *Turydes: Turismo y Desarrollo*, 3-5.
- Cardozo, L. (1 de marzo de 2021). *Calidad del servicio: qué es, su importancia y los 5 pilares fundamentales*. Obtenido de z-e-n-v-i-a: <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20calidad%20de,el%20consumidor%20y%20la%20marca>.
- casillas, S. B. (2000). *Hoteleria*. En S. B. casillas, *Hoteleria* (pág. 15). Mexico: compañía editorial continental.
- Diaz, J. (6 de agosto de 2010). *emprendices*. Obtenido de emprendices: <https://www.emprendices.co/calidad-total-origen-evolucion-y-conceptos/hosteleria>. (s.f.).
- Hosteleria News. (2015). La importancia del excelente servicio al cliente en un restaurante. *Hostelería News*.
- ishikawa. (2008). sistema de gestion de calidad. En ishikawa, *sistema de gestion de calidad* (pág. 38). tecnologica.
- olea, A. (17 de enero de 2022). *comivajeros*. Obtenido de comivajeros.com: <https://comivajeros.com/restaurantes-del-hotel-xcaret-arte/>
- Olmos, N. C. (2016). ¿Qué es el distintivo AAA Diamond Award para hoteles y restaurantes? *entorno turístico* .
- Oseguera, J. A. (22 de octubre de 2021). *Hotel Xcaret Arte, un paraíso para adultos*. Obtenido de Destinos y turismo: <https://www.travelpulse.mx/noticias/destinos/hotel-xcaret-arte-un-paraso-para-adultos.html#:~:text=Los%20visitantes%20del%20Hotel%20Xcaret,%C3%A1reas%20de%20azotea%20para%20disfrutar>.
- revfine. (20 de junio de 2022). *revfine*. Obtenido de revfine: <https://www.revfine.com/es/industria-hotelera/#:~:text=La%20industria%20hotelera%20es%20uno,existen%20notables%20diferencias%20de%20alcance>.
- SOFTGRADE. (18 de FEBRERO de 2022). *SOFTGRADE*. Obtenido de SOFTGRADE: <https://softgrade.mx/manual-de-procedimientos/>
- torres, I. (26 de febrero de 2021). *eveconsultores*. Obtenido de iveconsultores: <https://iveconsultores.com/que-es-iso-9001/>
- yañez, I. c. (2008). area de gestion. En I. c. yañez, *sistema de gestion de calidad en base a la norma 9001* (pág. 1). peru: academia.edu.