



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE QUINTANA ROO

DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y MERCADOTECNIA

---

# Análisis comparativo del área de bares en un hotel de cinco diamantes

---

TRABAJO MONOGRÁFICO  
PARA OBTENER EL GRADO DE  
**LICENCIADA EN ADMINISTRACION HOTELERA**

PRESENTA

**JOHANNA MICHELLE MINGO**

DIRECTOR

**DR. JOSÉ FRANCISCO TAMAYO GARZA**

ASESORES

**DRA. NANCY QUINTAL GARCÍA**

**DR. UZZIEL JAPHET VEGA CADENA**



PLAYA DEL CARMEN, QUINTANA ROO, MÉXICO, MAYO DE 2022



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE QUINTANA ROO



DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y MERCADOTECNIA

TRABAJO MONOGRÁFICO TITULADO

**“ANÁLISIS COMPARATIVO DEL ÁREA DE BARES EN UN HOTEL  
DE CINCO DIAMANTES”**

ELABORADO POR  
**JOHANNA MICHELLE MINGO**

BAJO SUPERVISIÓN DEL COMITÉ DEL PROGRAMA DE LICENCIATURA Y  
APROBADO COMO REQUISITO PARCIAL PARA OBTENER EL GRADO DE:

**LICENCIADA EN ADMINISTRACION HOTELERA**

COMITÉ DE SUPERVISOR

SUPERVISOR: DR. JOSÉ FRANCISCO TAMAYO GARZA

SUPERVISOR: DRA. NANCY QUINTAL GARCÍA

SUPERVISOR: DR. UZZIEL JAPHET VEGA CADENA

PLAYA DEL CARMEN, QUINTANA ROO, MÉXICO, MAYO DE 2022

## Introducción

Toda empresa turística, tiene como objetivo primordial satisfacer las necesidades de los turistas; y los dos servicios básicos para tal fin son el alojamiento y alimentación. Los servicios que ofertan los hoteles, no se centran sólo en el alojamiento; actualmente se ha convertido en una regla de oro para los establecimientos hoteleros ofrecer servicios de alimentos de calidad, a través del departamento de alimentos y bebidas.

En la actualidad resulta crucial mantener una atención personalizada ya que se busca un trato único con cada uno de los huéspedes que ingresa al hotel, esto para no ser uno más entre el montón y poder tener un contacto mucho más humano, sentirse bienvenido por el simple hecho de escoger aquel establecimiento para alojarse.

En consecuencia, el trabajo de investigación surge por el interés de conocer los estándares establecidos dentro de un hotel cinco diamantes y si el trato efectuado dentro de las instalaciones cumple con los requisitos establecidos por el hotel.

Por su parte, en el ámbito académico y profesional, el interés se atribuye al estudio de las posibles divergencias presentadas en la realización de procesos y procedimientos a fin de desarrollar un análisis y propuestas a las áreas débiles detectadas. De este modo, el estudio se sustenta con información documental y con la aplicación de bitácoras de observación, complementado con un aprendizaje vivencial en el objeto de estudio. A su vez, el estudio tiene la finalidad de indagar en fundamentos teóricos relacionados, examinar los procesos ejecutados en el departamento y determinar si se efectúa con base a las especificaciones establecidas.

Ahora bien, el trabajo se distribuye en tres capítulos, primeramente, se abordan cuestiones documentales, se incluye la historia de la hotelería, así mismo se presenta el planteamiento del problema, los objetivos, la justificación, las

limitaciones y delimitaciones. Por su parte, en el segundo capítulo se desarrolla el marco teórico, se expone la clasificación de hoteles, conceptos básicos, así como información documental referente al área; para finalizar, el tercer capítulo se centra en la comparación y análisis de los procesos observados, recomendaciones factibles y la relación del área estudiada con el plan académico de la Licenciatura.

## Resumen

La presente investigación se realizó durante el proceso de prácticas profesionales en la Riviera Maya, de modo que el objetivo consistió en la comparación teórico-práctica de los principales procesos y procedimientos del área de Bares en un hotel cinco diamantes, así como el análisis comparativo que representa el mismo para verificar el cumplimiento de dichos procedimientos. En virtud de ello, se requirió exploración en fuentes de información y el desarrollo de bitácoras de observación enfocadas a evaluar los estándares implementados por el hotel de estudio para la apariencia personal y el protocolo de atención a huésped al área de bar, cada uno con una aplicación de una semana impuesta en cada uno de los colaboradores del área de estudio en el periodo comprendido entre agosto y octubre del 2019.

En conclusión, se puede destacar la eficiencia de los protocolos dentro del área de bares ya que consta de una buena atención con una leve recomendación basada en los estándares ya establecidos con el fin de encontrar áreas de mejora.

## INDICE

|  |    |
|--|----|
| INTRODUCCION .....   | 5  |
| RESUMEN .....  | 6  |
| <br>   |    |
| CAPÍTULO I. MARCO CONTEXTUAL .....   | 9  |
| Antecedentes de la hotelería .....   | 9  |
| Hotelería moderna .....  | 11 |
| Hoteles en México.....   | 13 |
| Hoteles en el Caribe Mexicano .....  | 16 |
| Alimentos y bebidas dentro del hotel .....                                 | 20 |
| Planteamiento del problema .....   | 22 |
| Objetivos .....  | 22 |
| Justificación.....   | 23 |
| Delimitación.....  | 23 |
| Limitaciones .....   | 23 |
| <br>   |    |
| CAPITULO II. MARCO TEÓRICO.....  | 24 |
| Calidad en el servicio .....   | 24 |
| Liderazgo .....  | 25 |
| Perfil de puesto .....   | 28 |
| Tipos de hoteles y su clasificación.....                                   | 31 |
| Estrellas y diamantes .....  | 32 |
| Clasificación de hoteles por ubicación y segmentación.....                 | 36 |
| Información documental del área de Bares .....                             | 45 |
| Conceptos Relacionados .....   | 45 |
| Organigrama general de un hotel 5 estrellas .....                          | 50 |
| Estructura organizacional departamental.....                               | 51 |
| Interdependencia .....   | 52 |
| Inter departamentalización - Relación del bar con otros departamentos..... | 53 |
| Principales procesos .....   | 54 |
| Perfil del personal .....  | 61 |
| Relación con otras áreas del hotel.....                                    | 67 |

|   |    |
|---|----|
| CAPITULO III. MÉTODO.....   | 71 |
| Observación.....  | 72 |
| Relación del área analizada con las asignaturas del plan de estudios de administración<br>hotelera..... | 77 |
| CONCLUSIONES.....   | 78 |
| REFERENCIAS.....  | 80 |
| ANEXOS.....   | 88 |

# CAPÍTULO I

## MARCO CONTEXTUAL

### Antecedentes de la hotelería

Según el Centro de Gastronomía y Hotelería, menciona que la industria hotelera se remonta a la antigüedad, en donde la necesidad de intercambiar productos entre las diferentes civilizaciones hacía que los comerciantes viajaran de un país a otro para realizar este intercambio; en un comienzo este tipo de servicio era gratuito, en este tiempo para el alojamiento de los comerciantes, los reyes les construían refugios en los caminos, para incentivar el intercambio comercial y proteger a los mercaderes de los ladrones. Esto ocurre alrededor del 1000 a 500 a. de C. Existían diferentes tipos de hoteles, unos de mala calidad y reputación para la gente más pobre, otros de excelente calidad, pero solamente accesibles a gente pudiente. Después de la caída del imperio Romano hasta los siglos X – XI el servicio de hospedaje pasó a manos de los monasterios, que prestaban este servicio por caridad. La hospitalidad se volvió un servicio voluntario y estaba protegido por la ley, también estaban los sitios donde se prestaba este servicio a cambio de un valor (CEGAHO, 2013).

Con la aparición de la moneda, hacia el siglo VI a. C., se produjo el primer impulso real para que las personas comerciaran y viajaran. Entonces, al ampliarse el radio de acción de los viajeros, fue haciéndose mayor su necesidad de alojamiento. Los primeros albergues, no eran más que partes pequeñas de residencias privadas. Típicamente, estos eran instituciones de autoservicio, rara vez limpios, y dirigidos casi siempre por propietarios poco progresistas y de mala reputación. Estas condiciones, con pocos cambios, prevalecieron durante varios siglos (Lattin, 2012).

A partir del siglo XII y XIII Las Cruzadas dieron un fuerte impulso al comercio y la hospitalidad dio paso a locales que comenzaron a cobrar a cambio de alojamiento. De los siglos XV al XVIII se desarrolla un servicio de posadas no sólo destinadas al alojamiento de viajeros sino también como centros de actividades, negocios o para elegir a miembros del consejo eclesiástico o del parlamento. El punto de inflexión en la historia de la hotelería vino con la Revolución Industrial y la generalización de los medios de transporte que permitió a las personas desplazarse de forma masiva de un lugar a otro. Por aquel entonces, los viajes están reservados a clases más adineradas que podían salir de vacaciones y, por tanto, exigían alojamiento acorde a su nivel económico. Se generalizan entonces establecimientos para comer y pernoctar y surge así lo que conocemos como hotelería moderna (Nebreda López, 2019).

Durante 1750 y 1820, los albergues británicos se ganaron la reputación de ser los mejores del mundo; sus primeros desarrollos se centraron en Londres y en torno a esta ciudad, donde los hoteleros aumentaron los servicios, mantuvieron altos niveles de limpieza y, hasta cierto punto, se encargaron de dar provisiones a sus clientes (Lattin, 2012).

En los siglos XIX y XX existió una evolución en los medios de transporte y de comunicaciones, lo que aumentó los viajes y condujo a una evolución de los hoteles, el primer hotel de concepción moderna fue el “Badische Hof” construido en Alemania, tenía un elegante comedor, biblioteca y sala de lectura, una serie de aspectos que para la época eran novedosos. Con la aparición del ferrocarril surgieron los hoteles “término” en las estaciones. A mediados de 1800 aparecen los hoteles de propiedad corporativa y controlado. El primer hotel que apareció fue el Grand Hotel construido en Paris en 1850, después aparecieron varios. En 1880 inauguró el Ritz y su cadena de hoteles. Después de 1900 este modelo de negocio fue seguido por Estados Unidos. A mediados de la década XIX Francia ejerció

una gran influencia en la industria hotelera y desde la década de los ochenta lo hace Estados Unidos, con sus hoteles gigantes de 500 habitaciones y más (CEGAHO, 2013).

### Hotelería moderna

En el artículo “El pionero de la hotelería moderna” de Javier Baz (2018) se comenta que dentro de la hotelería moderna y como bien se mencionó antes al reconocerse a los hoteles Ritz, fue ahí donde comenzó a darse el inicio de una nueva época para los negocios de hospedaje ya que Cesar Ritz fue el pionero dentro de la hotelería moderna y la hotelería de lujo.

Termina siendo una persona de mucha importancia dentro de la industria ya que se encargó de darle una perspectiva distinta al servicio hotelero, donde se deseaba llegar a personalizar la atención hacia los huéspedes, además de lograr que las instalaciones de los hoteles contaran con un servicio de mayor lujo y fuera completo ante todas las necesidades de los viajeros que deseaban hospedarse.

Dentro de sus mayores aportes de la industria hotelera se encuentran:

- Servicio a la habitación.
- Baños dentro de la habitación.
- Habitaciones más grandes y decoración más lujosa.
- Ejecución de una atención personalizada.
- Diferenciación jerárquica del personal a través del uso del uniforme
- Cambio de los comedores por restaurantes.

A raíz de estos cambios, los hoteles del mundo fueron adaptándose a estas nuevas modificaciones y ahora la competencia comenzaba a demostrar un auge, sobre todo dentro de las ciudades grandes y los destinos turísticos que, conforme surgió la globalización, lograban hacerse conocidos en cuestiones de días.

La mayor cantidad de demanda dentro de los hoteles actuales se separan en dos tipos: para huéspedes de viaje de negocios y para los viajeros que deseaban un descanso, en este caso, los famosos “turistas” (Aunque estos últimos lograron desarrollarse más sobre la Segunda Guerra Mundial y a los años siguientes) (Baz, 2018).

Perla Elizabeth Guerrero González (2014), menciona que los transportes eran ya motivo de turismo, pero tras finalizar la primera guerra mundial comenzó la fabricación en masa de autobuses y automóviles. En esta época (Entre 1890 y 1949) las playas y los ríos se convierten en el centro del turismo en Europa comenzando a adquirir gran importancia el turismo de costa.

En 1943 el hotel Hilton fue el primero en ofrecer sus hoteles con el concepto de costa a costa y se volvió la primera cadena hotelera internacional al inaugurar el hotel Conrad Hilton en San Juan, Puerto Rico en 1949.

El turismo de élite predominó en todo su esplendor hasta la década de 1950-1959. Habiendo alcanzado el mundo mejores economías, dio paso al turismo de masas, periodo que continúa desde 1960 hasta 1999. Teniéndose cubiertas las necesidades de turismo de todas las clases sociales, éste se dirige a un mercado segmentado donde ahora se produce una oferta de variedad y experiencias diversificadas conforme a las necesidades, gustos e intereses del visitante (González, 2014).

El hotel como uno de los elementos más significativos del siglo XX, también ha efectuado su transición y, al compás de la sociedad, ha pasado de ser un lugar de visita y estancia periódica relacionada con el veraneo, la resolución de problemas burocráticos privados o públicos, la compañía a familiares que pasaban por sanatorios u hospitales, a convertirse en un espacio próximo a la vida cotidiana, utilizado en las múltiples vacaciones,

refugio de los urbanistas en los fines de semana o en los puentes, lugar elegido para las reuniones de los ejecutivos de empresa o la celebración de cualquier reunión colectiva u otros eventos (Gallego, 2005).

Por esta razón, el hotel del siglo XXI ya no es lo que era, ni será lo que es hoy. Los alojamientos se han convertido en estructuras en constante evolución, que tienen y deben moldearse ateniéndose al mercado, a sus constantes e imprevisibles cambios, a las innovaciones, a las nuevas tecnologías, a los distintos perfiles de la demanda, a las tendencias de la moda, a la creatividad inmediata o a las necesidades que va generando (Gallego, 2005).

### Hoteles en México

La hotelería en México se vio influenciada por el hospedaje tipo europeo ya que a partir del año 1520 comenzaron los mesones, los cuales ofrecían habitaciones para los viajeros; existían las llamadas casas de refugio, donde podían alojarse viajeros a muy bajo costo, en 1525 llegó Pedro Hernández Paniagua, un español quién solicitó formalmente una licencia al gobierno para establecer un mesón en su casa dónde pudiera alojar a los viajeros y ofrecerles comida a cambio de una remuneración (Loera, 2013). En 1610 se funda en Guadalajara el Mesón de San José ofreciendo albergue temporal a los comerciantes viajeros que se dirigían a la Ciudad de México; el 31 de julio se reapertura bajo el nombre de Hotel Francés, designado como monumento nacional por el entonces gobernador del estado Flavio Romero de Velasco (La crónica de Jalisco, 2016).

En el año 1800 comienzan a establecerse los primeros hoteles, siendo ya en 1818 la inauguración del primer hotel, Hotel de la Gran Sociedad, el cual, había nacido como mesón a fines del siglo XVIII y permaneció funcionando hasta 1898, año en el que fue demolido, pero para esa época ya operaban 21 establecimientos llamados “hotel” en México (Ramírez,

2012). Durante el Porfiriato, la relativa paz social y el auge de los ferrocarriles propiciaron el desarrollo turístico y en 1910 ya con el estallido de la Revolución había en la ciudad de México 53 hoteles, pero al igual que en el resto del mundo las luchas armadas provocaron el estancamiento del sector (Nava, 2013). En 1921 el aumento de turistas americanos provoca la apertura de hoteles en las principales ciudades del país; resurgiendo la industria hotelera en México.

Héctor Pérez García menciona en su libro “Historia de la hotelería y turismo en México” (2015). Los establecimientos de hospedaje de México, Guadalajara, Puebla, Monterrey, Hermosillo, Tijuana, Ciudad Juárez, Mexicali, Veracruz, Mazatlán y Manzanillo crecieron al ritmo de la mayor importancia económica de esas ciudades; pero a menudo el desarrollo de estos servicios ha dependido de una sola circunstancia; el auge petrolero en Tampico, la construcción de la planta atómica en Pajaritos, y el creciente tráfico marítimo en Puerto Progreso. Acapulco en cambio, es el mejor ejemplo de la evolución de una rudimentaria hotelería de intereses obligados, hacia la máxima oferta de atractivos y estímulos al vacacionista. Aun cuando desde finales del siglo XVI, este puerto fue el punto de partida y llegada del comercio marítimo con Oriente, todavía en 1940 el camino era deficiente, sobre todo más allá de Chilpancingo; pero la construcción de la carretera durante el gobierno del presidente Manuel Ávila Camacho y la creación del Departamento de Turismo, dependiente entonces de la Secretaría de Gobernación, suscitaron un considerable aumento de viajeros nacionales en busca de reposo y esparcimiento, la multiplicación de los hoteles y la inversión oficial en obras de infraestructura (García, 2015).

Históricamente se identifican distintos periodos de desarrollo de la industria turística. El periodo que va de 1945 a 1958 es el de la gestación de la actividad turística en el nivel internacional, etapa de posguerra donde se registra una transformación de la tecnología de guerra hacia las esferas

civiles, especialmente en los ámbitos de comunicaciones y transportes (Sectur,2000). En México, en este periodo es cuando de manera gubernamental, se identifica el papel preponderante del turismo como actividad generadora de divisas. Los litorales se ven revalorados con la preferencia del mercado hacia los destinos de playas. El turismo doméstico inicia su movimiento hacia nuevos destinos de playa, dejando atrás los tradicionales como Veracruz y Tampico.

Comienzan así los primeros apoyos para el sector, el gobierno mexicano pone en marcha distintos estímulos para su crecimiento, como políticas crediticias, disminución de aranceles para la importación de artículos para la construcción, reducción de impuestos en alojamiento. Paralelamente, se observa un fortalecimiento de las comunicaciones y los transportes, con la construcción de nuevas carreteras y el consecuente uso del autobús como eje del turismo doméstico, aumentando en 60.5% la extensión de la red nacional de carreteras pavimentadas, uno de los índices más altos en la historia (Ibid.).

Ahora bien, se debe enfatizar que por varios siglos las ciudades de litoral en México se encontraron aisladas debido a factores geográficos (Olveda, 2011). Aunque por este crecimiento y planeación urbana en Acapulco, Cancún y Puerto Vallarta (México) Investigaciones Turísticas N° 12, julio-diciembre 2016, pp. 99-120 101 misma situación conservaron sus riquezas naturales, las cuales fueron altamente cotizadas cuando se impulsó el turismo de masas, después de la Segunda Guerra Mundial. Pero para ello, el gobierno federal tuvo que jugar un papel importante. Al respecto Jiménez menciona que éste se encargó de la construcción de aeropuertos, carreteras, marinas, introducción de agua potable, energía eléctrica, urbanización y servicios turísticos (1992, p. 84), así como del financiamiento de hoteles (García, 1979; Ramírez, 1986; Oehmichen, 2013).

El primer destino de sol y playa que apoyó el gobierno federal fue Acapulco, le siguió Puerto Vallarta y en una política de corte “explícita” a Cancún (Hiernaux y Torres, 2008, p. 112). Por esta intervención las ciudades de litoral en México se clasifican, en dos grandes grupos: las tradicionales y los Centros Integralmente Planeados, (CIPS). Las primeras tienen su origen muy independiente de la actividad turística, (puede ser que en un inicio se hayan desempeñado como puertos), pero una vez que ésta se impulsa logran un rápido crecimiento económico, demográfico y urbano, como es el caso de Acapulco. Y los CIPS, los cuales son planeados y construidos por el Estado.

Se debe destacar que para la construcción de los CIPS se canalizaron la mayor cantidad de recursos que el país destinó al rubro de turismo (Jiménez, 1992, p. 84). Aunque el financiamiento provino de préstamos internacionales (García, 1979; Hiernaux, 2010). El ejemplo más exitoso ha sido Cancún. Así pues, con estas medidas y otras más el gobierno ha buscado afanosamente atraer al turista internacional y de altos ingresos. Ello con la finalidad de recuperar la inversión, ejercida (Bringas, 1999, p. 7).

### Hoteles en el Caribe Mexicano

Dachary y otros (2009) mencionan que el Caribe Mexicano comenzó a desarrollarse en 1966 con establecimientos de Isla Mujeres y, sobre todo, Cozumel, isla que era visitada por mayoría de viajeros que buscaban adentrarse al mundo submarino en busca de una vida natural distinta ya que eran los arrecifes de San Miguel de Cozumel los que lograban atraer a los viajeros. Pero conforme pasaron los años, el Estado mexicano tenía otros planes estratégicos en marcha y es que ya se había estipulado que Cancún sería, a futuro, una ciudad turística construida desde cero.

El primer hotel que se inauguró en la zona hotelera de Cancún, fue el hotel Playa Blanca el 21 de septiembre de 1974 y contaba con 42 cuartos y 100 empleados, pero aquí había un problema muy grande que era la necesidad de abastecimiento que necesitarían estos hoteles a medida que fuesen construyéndose y generando demanda turística.

En esta situación de carencia, Cancún claramente no lograba ser un destino consolidado y debido a los grandes problemas que se generarían a futuro, se formó la Asociación de Hoteles y Moteles, sección Cancún y conforme el sitio fue teniendo su auge, comenzó a expandirse para que el proyecto Cancún pudiese ejecutar su cometido. Fonatur inmediatamente se asoció con inversionistas en nuevos proyectos como lo fueron el hotel Villas del Presidente Cancún, Condominios Kin-Ha y hotel Aristos Cancún.

Meses antes, en junio se había inaugurado el hotel Aristos, en la zona de playa con 222 habitaciones y el hotel Garza Blanca, mientras que en el centro de la ciudad se abrió el hotel Coty. Al finalizar el año 1975, Cancún ya contaba con un total de 1,332 cuartos de todas las categorías en 15 hoteles, que generaban un empleo directo a 2,555 personas, por el lado de la operación hotelera, ya que en la construcción de la ciudad había muchos más trabajadores. La ciudad ya había llegado en dos años de operación como centro turístico a tener 8,500 habitaciones, que recibían a unos 100,000 turistas que arribaban en 1,013 vuelos (Dachary, 2009. pp. 325).

Daniel Anguiano (2017) A raíz de la expansión hotelera y con el paso del tiempo, se puede apreciar la masividad con la que trabaja el Caribe Mexicano, pero por sobre todo Cancún, aunque claro tampoco se puede dejar de lado aquellos focos turísticos como lo son Playa del Carmen y Tulum que año tras año siguen recibiendo más visitantes de todo el mundo además de convertirse poco a poco en los destinos turísticos más populares.

En la década de los 80 Playa del Carmen apenas contaba con mil 500 habitantes, pero el desarrollo turístico atrajo a personas de toda la República, al grado que, según el censo del INEGI del 2010, había 159 mil 310 habitantes. (Daniel Anguiano, 2017) Al 2019 se calcula que la población de Playa del Carmen es de 234,613 habitantes (CONAPO, 2019).

Quintana Roo es un estado sumamente rico no sólo en recursos naturales y bellezas de sus ecosistemas, es el estado más visitado por extranjeros norteamericanos y canadienses además de poseer el aeropuerto con mayor número de visitantes del país según Datatur (2018) de la Secretaría de Turismo, el estado posee 97,606 habitaciones muy por encima inclusive de países caribeños declarados como turísticos; según el Sistema Integral de Información de Mercados Turísticos (2018) los últimos datos compartidos por el Gobernador del estado, en el Foro Empresarial "Construyendo Oportunidades Riviera Maya 2018", casi el 40% de la riqueza generada por el turismo a nivel nacional es originado en el estado, por todo lo anteriormente mencionado, todos los prestadores de servicios turísticos, los restaurantes y principalmente los hoteles, tienen la obligación de capitalizar las oportunidades que el estado presenta y dar el mejor servicio, de hecho para muchos, Quintana Roo y las acciones que se llevan a cabo en los hoteles que se encuentran en la zona de influencia, son un referente obligado de cómo se tienen que hacer las cosas.

### Hoteles en la Riviera Maya

La Riviera Maya fue un importante centro comercial y religioso durante el tiempo de los Mayas, especialmente en el periodo posclásico. En la época virreinal, la zona fue una importante ruta comercial. Durante los siguientes tres siglos, la selva, los piratas y su difícil acceso, impidieron el desarrollo

de la región. De hecho, toda esta parte de la península fue virtualmente abandonada (Programas destinos México, 2020).

A partir de 1957, el estado de Quintana Roo sentó las bases para su actual despunté económico. En 1974 quedó constituido como estado libre y soberano, fecha que coincidió con el auge de la zona libre de Chetumal y su rápido crecimiento turístico. Al firmarse el Tratado de Libre Comercio en 1994, las zonas libres en México dejaron de existir y otras zonas del estado se convirtieron en destinos turísticos (Macias Zapata, Gabriel, 2012).

No fue sino hasta la década de los 80 que la región conocida en ese entonces como el corredor Cancún-Tulum, comenzó a tener importancia. La infraestructura turística del área comenzó a mejorar a principios de 1990 y desde entonces ha tenido un dinámico crecimiento.

Este desarrollo turístico se extiende desde Punta Brava al sur de Puerto Morelos hasta Punta Allen dentro de la Reserva de la Biosfera de Sian Ka'an. Al viajar hacia el sur se van descubriendo más y más las raíces mayas (Programas destinos México, 2020).

Con el paso del tiempo, aquel pequeño pueblo de pescadores comenzó a tener más habitantes y varios hoteles de paso y boutiques empezaban a emprender su negocio dentro de la zona además de unos cuantos condominios donde los turistas, en su mayoría europeos, se hospedaban.

El periódico "Novedades Quintana Roo" (2014) relata en un artículo que la determinación de no continuar con la dependencia administrativa y hasta económica de la isla de Cozumel, además de la decisión de los habitantes playenses por dirigir y crear la historia de un lugar que años después llegaría a convertirse en uno de los municipios más prósperos y dinámicos que la República Mexicana, fueron aspectos determinantes para crear el octavo municipio de Quintana Roo.

Eso ocurrió el 28 de julio de 1993, fecha que para los precursores y para los que presenciaron tal evento aún continúa fresca en su memoria, pues de acuerdo con Raymundo Tineo Celaya, cronista vitalicio de la ciudad, fueron al menos unas 68 personas quienes participaron de manera directa en la creación de esta entidad administrativa.

Estos nombres están plasmados en una placa conmemorativa que se develó en julio de 2004 a un costado de la plaza ubicada frente al Palacio Municipal (Novedades Quintana Roo, 2014).

A raíz del crecimiento poblacional del municipio de Solidaridad, la demanda de hoteles y trabajo aumentó y con ello, llegaron grandes cantidades de cadenas hoteleras y hoteles de lujo, es ahí donde entra el hotel de estudio que en el 2006 comenzó con su recorrido hasta galardonarse entre el 0.4% de los hoteles que conforman la lista de la AAA cinco diamantes además de que cuenta con el certificado de Rainforest Alliance y varios certificados más que logran posicionarlo dentro de uno de los hoteles de plan europeo.

#### Alimentos y bebidas dentro del hotel

El hotel también cuenta con 4 restaurantes a la altura del huésped y con ello 3 barras, más una extra que se encuentra dentro de las albercas de éste.

La gestión del hotel está integrada por distintas áreas funcionales divididas principalmente en dos grandes bloques; Operaciones y Administración, en el cual, dentro del área de operaciones existe el área de alimentos y bebidas cuya función principal es la de proveer a los huéspedes de todo lo que van a consumir en cuanto a alimentos y bebidas.

El objetivo principal de esta área es el de ofrecer un buen servicio y producto a los comensales con tal de satisfacer sus necesidades y darle una excelente imagen al hotel para el cual se colabora.

Menezes y otros (2009), explican que la gastronomía es un elemento esencial del turismo y resulta imposible pensar en turismo sin asociarlo a la

gastronomía pues, independientemente del motivo o de la duración del viaje, la alimentación es parte integrante y fundamental. Se debe también resaltar la gran importancia de la gastronomía dentro del turismo como producto o atractivo de una localidad.

Los hoteles, emprendimientos del segmento de turismo, invierten cada vez más en sus departamentos de Alimentos y Bebidas teniendo en cuenta la importancia del sector. Bajo esta perspectiva, Castelli (2000a) enfatiza que los eventos gastronómicos en el sector de A&B del hotel son un factor fundamental para la captación de ingresos y, por este motivo, deben ofrecer productos y servicios de calidad.

La gestión de la calidad en el sector de A&B en los hoteles tiene como principal punto la higiene de los alimentos lo que también revela la preocupación por el tipo de alimentos que se ingieren y en qué condiciones esos alimentos se encuentran, evaluando los posibles efectos sobre la salud. Según Menezes y otros (2009) la cocina de un restaurante, independientemente de su categoría, es el lugar donde se concentra la satisfacción de las expectativas del cliente. Así, ésta es extremadamente importante ya que se trata del lugar donde se prepara la comida. Por lo tanto, una planificación adecuada y la calificación profesional de los empleados constituyen un atributo incuestionable en la búsqueda de calidad.

Un producto o servicio de calidad es aquel que atiende correctamente de forma confiable, accesible, segura y a tiempo las necesidades del cliente (Campos, 1999). En ese sentido, cuando se hace referencia a los alimentos la gestión del proceso de fabricación y manipulación es primordial para garantizar la calidad y seguridad alimentaria. Mientras que el manipulador de alimentos es considerado como una pieza fundamental de la calidad de los productos ofrecidos por el establecimiento.

López y otros (2011), dentro del artículo Departamento de Alimentos y Bebidas, mencionan que el departamento de alimentos y bebidas es de los más importantes dentro de la hotelería, debido a que es allí donde se genera aproximadamente el 50% de las ganancias de un hotel. Es también parte fundamental de eventos, convenciones, conferencias entre otras actividades dentro de un establecimiento de hospedaje.

A diario se organizan y coordinan las operaciones del restaurante, cocina, catering, servicio a la habitación banquetes entre otros.

### Planteamiento del problema

¿Existe correlación directa entre las acciones de los colaboradores del área de bares de los hoteles cinco diamantes con los procesos estipulados por los estándares y normas previamente establecidas por el área de bares de un hotel cinco diamantes, localizado en la Riviera Maya?

### Objetivos

Objetivo general:

- Realizar un análisis comparativo de los procedimientos preestablecidos por el hotel cinco diamantes, plan europeo en estudio versus la práctica diaria con cinco colaboradores de dicho hotel en la Riviera Maya.

Objetivos específicos:

Se evaluarán los procedimientos realizados por los empleados del área de bares del hotel en estudio, frente a los requisitos preestablecidos por la categoría en análisis. mediante listas de cotejo.

- Se verificarán los puntos de coincidencia y divergencia de los procedimientos realizados en el hotel en estudio, por medio de la observación de las actividades de los empleados y compararán los

estándares que se les solicitan en su área frente a los requerimientos de los preestablecidos por el hotel.

### Justificación

La realización de esta investigación desempeña gran importancia tanto para bares que quieran realizar un mejor servicio, así como también hoteles que deseen mejorar su calidad de servicio a la hora de tratarse de alimentos y bebidas. Por otro lado, proporcionará beneficios al hotel a analizar ya que se trata desde la perspectiva de un tercero, además de que se podrá verificar si los procesos o procedimientos internos se desempeñan de la manera similar en base a la teoría ya establecida, así también; poder percibir e identificar áreas de mejora dentro de esta investigación.

También logra ser benéfica para estudiosos e investigadores que deseen realizar una reingeniería o quieran desarrollar algún trabajo o proyecto de la misma índole.

### Delimitación

El presente trabajo de investigación se realizó dentro del área de bar de un restaurante que se encuentra en un resort de lujo de plan europeo y que además coincide con 97 hectáreas de flora y fauna tropical dentro de la Riviera Maya.

### Limitaciones

- Insuficiente información sobre el plan europeo en hotelería.
- Escasos reportes sobre investigaciones del funcionamiento del área de alimentos y bebidas en los hoteles cinco diamantes o en temas afines.
- Escasa información sobre los estándares de trabajo esperados en esta categoría de estudio.

En resumen, la escasa información reportada sobre la categoría de hoteles plan europeo cinco diamantes nos lleva a la necesidad de tomar los estándares

establecidos por un hotel de cinco diamantes estudiado en la zona como base para realizar la observación en estudio.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

Se considera de gran importancia el establecer el estudio de la calidad en el servicio como una base para poder entender el porqué de la clasificación cinco diamantes y su diferenciación tanto con los demás planes como con las diferentes categorías existentes.

En el presente trabajo se realiza un estudio sobre la relación existente entre lo ideal y lo real de los estándares que caracterizan al área de bares de los hoteles plan europeo cinco diamantes.

Para ello se realiza un análisis objetivo e imparcial del cumplimiento de las acciones de los colaboradores del área del hotel de estudio de la Riviera Maya basado en los procesos y estándares estipulados por dicho hotel.

Dicho análisis se detalla en la sección de metodología.

#### Calidad en el servicio

Es importante definir que es calidad, Philip Crosby lo define como “el grado de satisfacción que ofrecen las características del producto con relación a las exigencias del consumidor”; mientras que la norma ISO 9001 indica que es “el conjunto de especificaciones y características de un producto o servicio referidas a su capacidad de satisfacer las necesidades que se conocen o presuponen”; por su parte la norma UNE 66.901, determina que es “el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren la aptitud para satisfacer unas necesidades manifiestas o implícitas”.

De igual modo la literatura consultada sitúa al cliente, con sus expectativas y percepciones, como eje central e imprescindible de la calidad del servicio. En el texto “La fórmula del servicio excelente” (1995) se define un servicio excelente como aquel que logra satisfacer todas las necesidades, deseos y expectativas de los clientes, acentuando que “cualquier otra forma de concebir la calidad de un servicio se alejaría del objetivo fundamental de todo servicio: ser aceptado, preferido y comparado por los clientes”.

Parasuraman (1993) plantea que el factor esencial para lograr un alto nivel de calidad en el servicio es igualar o sobrepasar las expectativas que el cliente se ha creado al respecto. Además, considera que desde la óptica de los clientes la calidad del servicio es “la amplitud de las discrepancias o diferencias que existan entre las expectativas o deseos de sus clientes y sus percepciones”.

Según Berry (1989) un servicio de calidad no es ajustarse a las especificaciones de calidad que tiene la empresa, sino más bien ajustarse a las del cliente. Destaca la diferencia que existe entre la primera y segunda perspectiva, y advierte que las organizaciones de servicio que se equivocan con el cliente no están dando un servicio de calidad, pues son los deseos de los clientes sobre el servicio lo que da forma a sus percepciones de la calidad percibida.

### Liderazgo

Todas las personas que no se distinguen por ser líderes natos y tengan la responsabilidad de dirigir un negocio deberán aprender a desarrollar ciertas cualidades y conocimientos que conforman el perfil del líder:

Conocimientos tecnológicos. Es indispensable un amplio conocimiento del área, de las funciones, el producto y/o el servicio de la empresa a dirigir, ya que difícilmente se podrá delegar autoridad o conseguir el respeto y motivación del personal si no se domina el ámbito de trabajo en el que se desarrolla la función directiva. Por otra parte, es imprescindible mantenerse actualizado para mejorar la calidad del producto o servicio.

Conocimientos administrativos. La aplicación del proceso administrativo es primordial para afrontar la globalización. Ishikawa, padre de la calidad total, opina que “la calidad empieza con educación y termina con educación”. Obviamente la preparación administrativa incluye también conocimientos de tipo humanístico para establecer el clima organizacional más adecuado, trabajar en equipo y relacionarse con el personal.

Competencias personales. A partir de los resultados de diversas investigaciones al respecto, se ha concluido que las cualidades más sobresalientes del líder son:

- **Visión.** Los grandes líderes están apasionados y comprometidos con una visión que confiere sentido y dirección a sus seguidores. Guiar, impulsar y alcanzar son acciones características de un líder con visión, si no existe una visión no existirá un enfoque claro y consistente hacia dónde dirigirse. La visión con trascendencia es una de las mayores responsabilidades de los líderes.
- **Autocontrol.** Consiste en el control de los impulsos, en mantener la serenidad, en actuar con objetividad para inspirar confianza a los subordinados. El dominio de uno mismo implica una gran disciplina para no ser esclavo de los impulsos y tener la capacidad moral para ejercer la autoridad.
- **Seguridad en sí mismo.** La confianza en sí mismo nace de la certeza del dominio propio y del conocimiento del área y de las situaciones que se van a dirigir. Obtener la confianza de los demás requiere de la confianza en uno mismo.
- **Creatividad e iniciativa.** Una característica primordial en el líder es la iniciativa. Tomar decisiones acertadas, resolver conflictos, establecer un clima de trabajo que motive a la gente y todas las labores del empresario se fundamentan en la facultad de tener iniciativas que proporcionen y faciliten el logro de los objetivos de la organización.
- **Sentido común.** Si algo necesita un ejecutivo es sentido común para delegar y ejecutar correctamente, para adaptarse al cambio, para tratar a su gente como le gustaría que le trataran a él, para entender a los clientes

para establecer estructuras sencillas y realiza todas las funciones del dirigente.

- Actitud positiva. El optimismo va de la mano con una actitud positiva, lo que se traduce en alegría, gentileza y amabilidad para con los demás. Un jefe déspota y pesimista raramente conseguirá el apoyo de su gente. Uno de los factores motivadores más sencillos y absolutamente gratuitos es la sonrisa, que constituye el mejor ingrediente para realizar bien el trabajo y establecer un ambiente de cordialidad y confianza.
- Sinceridad, justicia y lealtad. Si la lealtad, la confianza y la sinceridad de los empleados son valores indispensables para el éxito de la empresa, es obvio que dichos valores deben ser ejercidos por el líder en su actitud y comportamiento hacia la organización, los proveedores y los clientes internos y externos. Una conducta sincera y justa engendra en el personal compromiso y lealtad hacia la empresa (Munch, L. 2010).

Cualidades o características de la personalidad del líder.

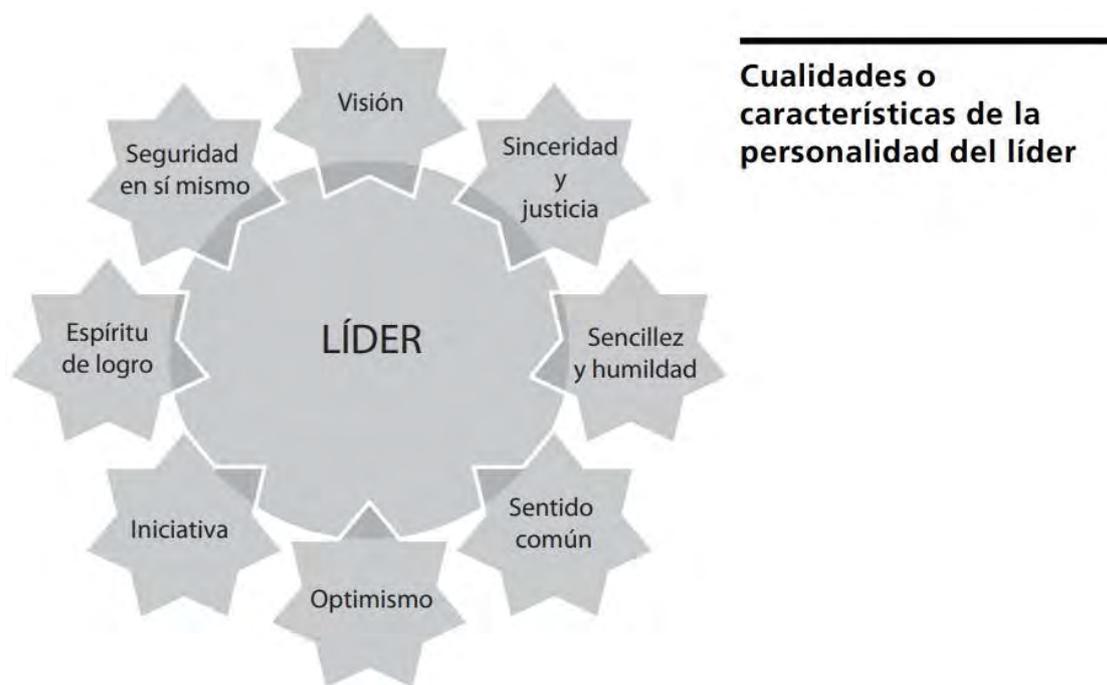


Figura 1. Cualidades o características de la personalidad del líder. Administración, Gestión Organizacional, Enfoques y Procesos. (Pp. 111) Munch, L.

## Perfil de puesto

### JEFE DE BARES

Es el responsable, ante el gerente de alimentos y bebidas, de la operación de los bares en el hotel; sus obligaciones específicas son las siguientes:

1. Selecciona, capacita y evalúa a los cantineros.
2. Supervisa el trabajo de los cantineros: a) Servicio general. b) Aseo en la preparación. c) Posicionamiento. d) Entrega de bebidas en comanda.
3. Asigna turnos de trabajo y toma lista de asistencia de su personal.
4. Establece, en coordinación con el gerente de alimentos y bebidas y el contralor de costos, las especificaciones estándar de compras de bebidas.
5. Establece, en coordinación con el gerente de alimentos y bebidas y el contralor de costos, los tipos de vinos que se deberán utilizar en las bebidas compuestas.
6. Establece el surtido de bebidas que debe preparar cada bar en el hotel.
7. Elabora, en coordinación con el contralor de costos, las recetas estándar de bebidas.
8. Participa con el contralor de costos, en el costeo de bebidas y en el cálculo del potencial de cada botella.
9. Elabora, en coordinación con el gerente de alimentos y bebidas y el contralor de costos, los precios de cócteles por persona servidos por hora.
10. Contribuye en la elaboración de los precios de bebidas banquetes.
11. Elabora presupuestos de ventas y gastos de bares, en coordinación con el gerente de ventas y el gerente de alimentos y bebidas.
12. Solicita al gerente de compras, equipo y suministros faltantes que no se tengan en el almacén (previa autorización del gerente de alimentos y bebidas).
13. Verifica periódicamente los máximos y mínimos de vinos que debe tener cada bar.
14. Autoriza requisiciones al almacén de bebidas.

15. Revisa sellos en las botellas del bar.
16. Supervisa la adecuada rotación de inventarios en los bares.
17. Autoriza transferencias entre bares o entre algún bar y la cocina.
18. Analiza todas las notificaciones de eventos para dar algún servicio de bar que le solicite el departamento de banquetes.
19. Supervisa el montaje, surtido y desmontaje de bares móviles en banquetes.
20. Hace devoluciones al almacén de vinos y sobrantes de eventos.
21. Cuando hay descorche en banquetes, se encarga de recibir las botellas para supervisar el marbete y notificar al cajero para que haga el cargo correspondiente.
22. Analiza periódicamente, con el gerente de alimentos y bebidas, los estados de resultados de los bares (costo, gastos, utilidad etc.), y adopta medidas para mejorar o mantener los resultados.
23. En algunos hoteles puede autorizar descuentos, cortesías y ajustes en las cuentas de los clientes.
24. Autoriza las cuentas que se enviarán para su cobro.

## CANTINERO

Recibe órdenes del jefe de bares y entre sus obligaciones principales se encuentran:

1. Conoce los tipos de bebidas usadas en el bar: Vinos, licores, cervezas, refrescos, jugos, etc.
2. Conoce los tipos de botanas más comunes.
3. Conoce el almacenamiento de vinos.
4. Conoce la preparación de bebidas compuestas.
5. Conoce el tipo de cristalería donde se debe servir cada bebida.
6. Levanta inventarios diarios para solicitar lo faltante al almacén.
7. Llena requisiciones al almacén (bebidas, alimentos, suministros, artículos generales y artículos de reventa).
8. Prepara botanas.

9. Sirve bebidas para que los meseros las lleven a las mesas. El mesero debe entregar al cantinero la comanda sellada y firmada por el cajero.
10. En algunos bares toman órdenes directas de los clientes y reciben el pago, pero lo más conveniente es que sea el cajero quien reciba estos pagos.
11. Firma transferencias departamentales.
12. Elabora en coordinación con el cajero del bar, el informe de control de botellas cerradas vendidas para el control de costos.
13. En algunos tipos de bares, el cantinero elabora una pequeña exposición de bebidas, como parte de la promoción para atraer clientes. Esto se realiza principalmente en bares situados cerca de la alberca.
14. Al cerrar el bar, es el responsable de que los artículos queden protegidos contra cualquier robo.
15. Analiza en coordinación con el jefe de bares, el costo de bebidas vendidas mensualmente, según los estados de resultados.
16. Distribuye y evalúa las tareas de su ayudante.
17. Sirve bebidas de batalla.
18. Prepara cócteles.
19. Realiza inventario de cristalería y demás utensilios.
20. Revisa sellos en las botellas.
21. Elabora informes de venta de botella cerrada.
22. Requisita bebidas para eventos.
23. Ayuda en el costeo de bebidas.
24. Establece máximos y mínimos en el bar.
25. Realiza devoluciones al almacén.
26. Levanta inventario mensual de cristalería.
27. Sirve licores caros al cliente mostrando la botella.
28. Cierra el bar y entrega las llaves al Departamento de Seguridad.

#### AYUDANTE DE CANTINERO

Recibe órdenes del cantinero y sus obligaciones principales son las siguientes:

1. Ayuda al cantinero en el levantamiento de inventarios para solicitar artículos al almacén.
2. Lleva requisiciones al almacén.
3. Recibe los artículos del almacén para llevarlos al bar.
4. Es responsable de que el bar tenga suficiente hielo.
5. Corta fruta y se encarga de otros objetos básicos para la decoración de bebidas.
6. Provee cristalería al cantinero.
7. Llena los refrigeradores con material faltante: Cerveza, jugos, refrescos, etc.
8. Es responsable de la limpieza de la barra.
9. Se lleva la basura, botellas, cajas, etc., del bar.
10. En algunos bares es responsable de preparar las botanas.
11. Lava la cristalería usada en el bar.
12. Conoce las principales funciones del cantinero y cubre su puesto en forma temporal cuando éste tiene que ausentarse por alguna razón (Báez Sixto, 1982).

### Tipos de hoteles y su clasificación

El Sistema de Clasificación Hotelera Mexicano (2012) cita que es importante y necesario que el sector hotelero tenga sus clasificaciones debido a que así como existe una inmensa variedad de hoteles, también existen viajeros con gustos distintos al resto de los demás porque teniendo una manera de catalogar los hoteles, también se pueden manejar de una forma estandarizada, confiable y objetiva además de estar certificadas por compañías que avalen dichas clasificaciones además de que se deben tener en cuenta las distintas variables que destacan así como los servicios, calidad de las instalaciones, dimensiones entre otras variables.

## Nuevo sistema de clasificación hotelera mexicana

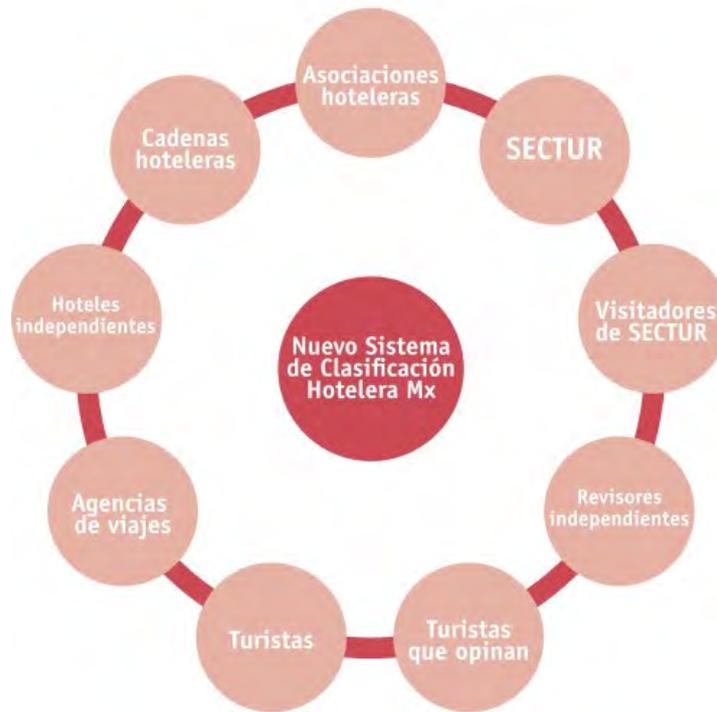


Figura 2. Entidades participantes en el Sistema de Clasificación Hotelera Mexicano. Tomado de Sistema de Clasificación Hotelera Mexicano (p.6) por FactorDelta. (2012).

### Estrellas y diamantes

De cara a los turistas, tanto nacionales como extranjeros, el SCH maximiza la claridad y simplicidad comunicativa al hacer uso del código más común en hotelería: la clasificación de hoteles en un rango de una a cinco estrellas, con intervalos de media estrella. El número de estrellas refleja de modo intuitivo el tipo de oferta que el hotel ofrece a sus huéspedes, de modo que hoteles con cualidades superiores obtienen también mayor número de estrellas al ser evaluados.

## Significado del número de estrellas con que se califica

|   |  |
|---|--|
|  | Una estrella: solo ofrece lo indispensable.  |
|  | Dos estrellas: servicios e infraestructura básicos   |
|  | Tres estrellas: instalaciones adecuadas, servicio completo y estandarizado, sin grandes lujos. |
|  | Cuatro estrellas: instalaciones de lujo y servicio superior.                                   |
|  | Cinco estrellas: instalaciones y servicios excepcionales                                       |

Figura 3. Significado del número de estrellas con que se califica. Tomado de Sistema de Clasificación Hotelera Mexicano (p.7) por FactorDelta. (2012).

## Clasificación de diamantes (La AAA)

Noe Cruz Olmos (2019) Dentro de su artículo ¿Qué es el distintivo AAA Diamond Award para hoteles y restaurantes? Comenta que “La AAA es el único sistema de clasificación para EE.UU., Canadá, México y el Caribe.”

Con sede en Heathrow (Florida), la Asociación Automovilística Estadounidense (American Automobile Association – AAA) es una organización sin fines de lucro que cuenta con más de 54 millones de miembros afiliados a quienes proporciona servicios gratuitos de emergencia en carreteras, asesoría jurídica y otros beneficios.

Además, la AAA cuenta con una oficina de información turística que provee mapas, guías turísticas, y recomienda, lo que ella considera como los mejores hoteles y restaurantes de EE. UU., Canadá, México y el Caribe.

A la fecha, el listado oficial de la AAA incluye más de 59.000 hoteles y restaurantes.

## ¿Cómo funciona?

Los hoteles y restaurantes no pagan para ser incluidos en las votaciones de la AAA.

La clasificación de diamantes es actualizada anualmente por un equipo de evaluadores profesionales que hacen las inspecciones in situ de cada propiedad.

Cada año la AAA revisa más de 29.000 hoteles y Resorts. Sólo el 0,4 por ciento hace la lista AAA Five Diamond.

### Requisitos

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:

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

### Cinco categorías

La clasificación de la American Automobile Association (AAA, 2017) menciona también y 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 ultrapersonalizado. 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 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 ya 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 la recepción suene más de tres veces.
- El personal debe adelantarse a las necesidades de los huéspedes.

- Servicio a la habitación 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 (American Automobile Association, 2017).

#### Clasificación de hoteles por ubicación y segmentación

Debido a la gran cantidad de hoteles que se encuentran dentro del mundo el Sistema de Clasificación Hotelera Mexicano (2012) desarrolló una clasificación de los hoteles para tener así una mejor segmentación de estos y también lograr definirlos de acuerdo con sus características.

**Hotel de Ciudad:** Se encuentran habitualmente en zonas con alta densidad de establecimientos comerciales y productivos, oficinas, terminales de transporte o espacios conectivos privilegiados. La gran diversidad de generadores de tránsito y motivos de viaje que provocan visitas a la ciudad han generado el desarrollo de una oferta balanceada y multipropósito presente en estos establecimientos.

**Eventos y Convenciones:** Los hoteles cuentan con salones y espacios que se adaptan, uniéndose o separándose, para dar cabida a uno o varios eventos simultáneos, diurnos o nocturnos, de negocios o sociales, con recintos adecuados para cubrir de manera correcta las diversas necesidades de huéspedes y visitantes que se reúnen o realizan eventos

sociales. Estos hoteles generalmente cuentan con servicio de banquetes apropiado a los espacios disponibles, así como con el equipamiento y materiales de apoyo necesarios para cubrir los requerimientos de los convencionistas. El hospedaje, por supuesto, es un servicio importante, y que también se ofrece de manera independiente al de los eventos. Sin embargo, gran parte de la ocupación, actividades e ingresos de estos hoteles están ligados con los festejos y convenciones.

**Boutique:** Estos hoteles cuentan con pocas habitaciones, idealmente menos de 30, y en muchas ocasiones las características de espacio y decoración distinguen claramente a cada una de ellas. Los hoteles boutique van orientados al turismo de esparcimiento; ofrecen un servicio personalizado que en muchas ocasiones incluye servicio de masajes y SPA. La arquitectura, decoración y mobiliario generalmente dan una personalidad distintiva al lugar.

**Cama y Desayuno (CyD):** Están dirigidos a turistas que generalmente no buscan permanecer en el hotel a lo largo del día, pues su prioridad es visitar la ciudad, el pueblo o la región donde está asentado el establecimiento. Por esta razón su ubicación es importante, ya sea céntrica o próxima a espacios conectivos o vías de transporte. En México, hallamos que los CyD están dirigidos primordialmente a amantes del turismo cultural, que buscan un lugar donde dormir y desayunar y para salir a recorrer los sitios aledaños al inmueble.

**Express:** Los huéspedes son personas cuyo motivo principal de viaje es el de empresa y negocios. Estos turistas acuden a trabajar a lugares fuera de su residencia habitual y necesitan un espacio apropiado a su rol laboral para pasar la noche. Estos establecimientos cuentan sólo con servicio de desayunos, siendo éste el único alimento completo que ofrecen. Es común

que ofrezcan transportación gratuita a las terminales de transporte y centros de negocios.

**Negocios:** Son hoteles dirigidos a personas que se trasladan de su lugar de origen para colaborar por tiempo determinado en un espacio común. Sin importar su formalidad o informalidad, cuentan con espacios y equipamiento para realizar reuniones de trabajo y eventos, cuentan también con servicios de alimentos que permite tener propuestas de valor mejor integradas para eventos de negocios.

**Playa / Vacacionales:** La vocación de estos hoteles es atender a turistas en su tiempo libre y recreación, ya sea de manera personal, en pareja o en familia. Se ubican en playas, balnearios, centros recreativos, o bien cuentan con los espacios y equipamiento propios para ser atractivos turísticos por sí mismos. Ofrecen actividades deportivas y recreativas. En este grupo también están incluidos los hoteles de grandes dimensiones y los que cuentan con todos los servicios incluidos.

**Centro de Ciudad:** Se distinguen por su ubicación en los distritos históricos de las ciudades, alrededor de plazas y jardines centrales. En muchos casos los inmuebles donde están establecidos forman parte de cascos coloniales con cientos de años de antigüedad. Algunos hoteles de este tipo están catalogados y protegidos por autoridades dedicadas a conservar el patrimonio cultural, como el INAH. Lo anterior restringe la posibilidad de hacer modificaciones y cambios en los edificios e inclina el desarrollo de la vocación del hotel hacia aspectos culturales y de servicio.

**Hacienda:** Estos hoteles de gran extensión se encuentran en sitios originalmente aislados o retirados de las ciudades. En algún momento los inmuebles fueron minas, fincas u otro tipo de centros de trabajo y ahora han

sido remodelados, incorporándoseles extensas áreas verdes y espacios para la recreación y actividades al aire libre, sin perder su esencia histórica.

**Reserva:** Los establecimientos de este tipo se encuentran enclavados en parajes naturales. En muchos casos cuentan con mecanismos para cuidar el entorno, como paneles para utilización de energía solar, plantas de tratamiento de agua y sistemas para generación de composta. Los turistas de estos establecimientos buscan el contacto directo con la naturaleza, el acceso a paisajes en reservas de la biósfera y desarrollar actividades deportivas y recreativas en un entorno natural. Algunos se encuentran en lugares protegidos por autoridades dedicadas a la conservación del medio ambiente, como PROFEPA o SEMARNAT.

**Carretera:** Lo que caracteriza a los hoteles de carretera es su ubicación, próxima a una vía terrestre primaria. Son hoteles que el turista busca para descansar por la noche y retomar su camino al día siguiente, más esto no implica que se asemejen a los de corta estancia, pues el turista en muchas ocasiones viaja con su familia y busca un lugar seguro. En estos hoteles lo más importante es el confort y el descanso (Sistema de Clasificación Hotelera Mexicano, 2012).

El periódico colombiano El Tiempo menciona dentro de su artículo “Glosario básico para un turista” (1998) ciertos términos esenciales a la hora de viajar. Entre estos se encuentra:

**Bed and breakfast:** tipo de alojamiento económico, cuya tarifa por noche incluye el desayuno.

**Media pensión:** expresión utilizada en hotelería que se refiere a un plan turístico que incluye media parte de la alimentación, desayuno y almuerzo en unos casos o desayuno y comida en otros.

Pensión completa: plan turístico dentro del cual está incluida toda la alimentación (desayuno, almuerzo, comida y en algunos casos refrigerio).

Plan Americano: tipo de plan turístico que incluye la alimentación completa (las tres comidas).

Plan Americano modificado: tipo de plan turístico dentro del cual la alimentación sólo es el desayuno y la comida.

Plan Continental: tipo de plan turístico dentro del cual la alimentación sólo incluye el desayuno.

Plan Europeo: tipo de plan turístico que no incluye alimentación.

Tiempo Compartido: (Time Sharing) modalidad turística mediante la cual se adquiere el derecho a la utilización de un alojamiento por un periodo determinado, generalmente de una o dos semanas al año. También se le conoce como multipropiedad (El tiempo, 1998).

El profesor Juan Carlos Victoria del instituto IDATUR creó un glosario extenso que logra definir con precisión cada uno de los conceptos más utilizados dentro de la hotelería y que se mencionará a continuación:

All Inclusive: Viaje todo incluido. Forma de facturación hotelera en la que todos los gastos relacionados en el contrato se consideran incluidos en un precio cerrado de antemano. Sinónimo(s): Todo incluido

Amenities: Pequeños artículos de aseo personal que se colocan en los cuartos de baño de los hoteles. Sinónimo(s): Artículos de acogida, de bienvenida.

**Bell Boy:** Personal del hotel responsable de transportar el equipaje del huésped, atender peticiones especiales y dar información al huésped, acerca de los servicios del hotel.

**Booking:** Reservación confirmada. Reserva (acción de reservar). Departamento de reservas de un agente turístico. Sinónimo(s): Departamento de reservas.

**Briefing:** pequeña reunión que se lleva a cabo en el traspaso de un turno a otro para la comunicación de novedades de la jornada y de los temas pendientes.

**Brunch:** Un servicio de comidas que tiene la particularidad de servirse en un hotel después del desayuno, pero antes del Lunch y toma el espíritu de los dos. Habitualmente se sirve entre las 10.30 y las 15 horas, y viene de la unión de BR (Breakfast) y UNCH (Lunch). Es servido en grandes mesas de buffet donde los clientes toman lo que desean (self-service) o servido por personal situados detrás de las mesas. Usualmente se sirve siguiendo un derrotero de entrada con ensaladas, fiambres, tablas de queso, platos fríos y calientes, postres y otras.

**Buffet:** Modalidad de servicio en restauración que permite al cliente servirse a discreción de los platos expuestos en un área por una tarifa "única".

**Business Center:** Sector del hotel que brinda servicios de envío y recepción de faxes, alquiler de computadoras, impresoras, teléfonos celulares: y en algunos hoteles proveen de secretarias, traductores y equipamiento para conferencias (retroproyectores, micrófonos).

Check In: Proceso de registro de los huéspedes en un hotel o medio de transporte.

Check Out: Proceso de salida de un establecimiento hotelero con la correspondiente liquidación de la cuenta de gastos.

Concierge: miembro del personal del hotel responsable de informar a los huéspedes acerca de los servicios de la comunidad y de hacer reservaciones externas, tales como para el teatro o excursiones guiadas u otros servicios que el huésped solicite.

Double: Habitación con dos camas, pueden ser también con 2 camas King Size (double-double).

Early Arrival: Huésped que llega al Hotel antes de la hora estimada del check-in, se adoptan en cada Hotel acciones diferentes si entra antes con cargo o no, según la ocupación u orden de Gerencia.

Early Departure: huésped que se retira del hotel antes de la fecha que solicitó en su reserva.

English Breakfast: Desayuno que normalmente incluye lo mismo que el continental, más panceta, huevos (fritos, o revueltos), salchichas, cereales, postres lácteos y jugos de frutas. Tiende a desaparecer ante la economía del buffet.

Front Desk: Lugar del lobby donde está ubicada la Recepción.

Habitación Máster: Habitación ficticia creada en un sistema informático para dar entrada a un grupo de huéspedes cuyos cargos serán abonados por una sola entidad, empresa o agencia de viajes

Junior Suite: Denominación habitual de las habitaciones dobles con salón. Ver también Suite. Sinónimo: Semi suite.

King Size: Término utilizado en hostelería para definir las camas de ancho superior a 1,50 m. Ver Queen size.

Late Arrival: Es cuando un huésped fija como llegada en un horario después del normal de entrada, para que no se le baje la reserva. (late check-in, late check-out).

Late Check-Out: Cuando un huésped desea salir después de la hora normal del check-out, quedando a criterio de la Gerencia el cobrar o no la estadía extra.

Lobby: Área de entrada al hotel para el público.

Lost And Found - L&F: Lugar situado generalmente en Ama de llaves donde se depositan las cosas olvidadas por huéspedes o eventuales clientes.

Overbooking: vender más habitaciones que las disponibles.

Overstay: Huésped que desea quedarse más días de lo indicado en el momento de la reserva.

Pax: Abreviatura empleada para pasajero. Por extensión, cliente, huésped.

Pick Up: Servicio de recepción en el aeropuerto a través de los autos que trabajan con el hotel.

Queen Bed: Cama un poco más chica que la King-size.

Queen Size: Término utilizado en hotelería para definir las camas de ancho superior a 1,20 m y hasta 1,50 m.

Room Service: nombre que recibe el sector del hotel que efectúa el servicio de alimentos y bebidas a las habitaciones del hotel.

Tip: Propina.

Twin: Habitación doble con dos camas. Sinónimo(s): Twin-bedded room, Traducción: Gemelos

Upgrade: Término empleado cuando se produce una mejora en la categoría de un producto. Acción de dar a un cliente un producto o servicio de mayor categoría que el contratado.

Vip: Siglas de Very Important Person. Se aplica a personas de especial interés para el establecimiento, bien sea por su volumen de consumo, su representatividad social o su capacidad de decisión.

Voucher: Bono de Agencia, empleado como documento acreditativo de la reserva de un cliente por parte de una agencia de viajes y que es entregado como forma de pago al proveedor del servicio (Juan Carlos Victoria. 2013).

## Información documental del área de Bares

El blog "Gastronomicaperdia" (2015) menciona que de acuerdo con "Ley Nacional de Turismo de 1965" un bar es un establecimiento comercial donde se sirven bebidas alcohólicas, no alcohólicas y además, sirvan al público mediante precio, aperitivos, tapas, raciones, bocadillos u otros alimentos, generalmente para ser consumidos de inmediato en el mismo establecimiento en un servicio de barra o sala.

Cualquier Bar que se precie, servirá, desde bebidas sencillas como las bebidas embotelladas (cerveza, refrescos, batidos...), cerveza de barril (con el arte de "tirar la cerveza"), hasta bebidas calientes, cócteles y combinaciones con varios tipos de licores.

La Real Academia Española define bar como "Local en donde se despachan bebidas que suelen tomarse de pie ante el mostrador".

Por su parte, bar es una palabra de procedencia inglesa que se utiliza para denominar ciertos locales donde se consumen bebidas y comidas. Su instalación básica consta de una barra, donde poder consumir sus productos, y taburetes altos.

Mientras que, para Ortiz y Gil Muela, que lo definen como: "el establecimiento para el servicio de bebidas desde la barra o mostrador"; el producto principal del bar es el servicio de todo tipo de bebidas: cocteles, combinados, variedad de cervezas, licores, aperitivos, etc. Pero un bar no sólo ofrece bebidas, ofrece un servicio, un lugar de recreo, diversión, relajamiento, relaciones personales, un lugar dónde escuchar música (García Ortiz, Gil Muela, & García Ortiz, 2003).

## Conceptos Relacionados

Los restaurantes manejan ciertos tipos de tecnicismos a la hora de atender al cliente, por lo que es importante saber cuáles son algunos de estos conceptos, es por ello que la Secretaría de Estado de Educación, Formación Profesional Y Universidades (2015) ha dedicado un glosario con terminologías dentro de su documento titulado “Cualificación profesional: Operaciones básicas de restaurante y bar”.

**Aperitivo:** Comida o bebida que se toma antes de una comida principal.

**Barra:** Zona destinada para atender a los clientes en el bar y/o para atender a los camareros encargados del servicio de mesas a través del control.

**Bufé:** Buffet o bufet (del francés, buffet “aparador”), es un tipo de servicio de comidas donde los productos alimenticios y su cubertería se exponen en mesas calientes y frías para el acceso libre del cliente.

**Canapé:** Palabra de origen francés (Canapé) que en gastronomía es definido como una pequeña porción de pan, hojaldre u otro tipo de base de masa preparada, cubierta con una pequeña cantidad de comida que se suele servir como aperitivo frío o a temperatura ambiente antes del servicio de los platos principales.

**Carta de restaurante:** Compendio de todos los platos que ofrece el restaurante y en el que suele estar incluido el menú del día. Puede estructurarse en platos por tipologías de contenido: carne, pasta, pescado, etc., por tipo de cocinado o por grupos (entremeses, primeros, segundos, postres). La carta admite múltiples variantes o variaciones a la hora de pedir la comanda.

Carta de bar-cafetería: Documento que contiene una relación agrupada por afinidades de platos, bebidas, vinos o preparaciones que el establecimiento de restauración ofrece al público, y sus respectivos precios.

Comanda: Vale de recorrido interno que permite conocer la petición del cliente y a qué cliente corresponden, qué punto de cocción desea, quién ha tomado la comanda (fecha), número de clientes que ocupan la mesa y si comen a la carta o menú. Con estos datos se hace la factura; una de las tres copias se la queda facturación, otra sellada por facturación va a cocina y la 3ª copia se la queda el camarero.

Comensales: Grupo de personas que se reúnen en torno a la mesa con el propósito de comer.

Cristalería: Conjunto de objetos de cristal que forman parte de una vajilla. Los cuidados de mantenimiento serán exquisitos en la manipulación de este material en lo referente a golpes, ya que su dureza es muy inferior a la del resto del material, desconchándose y rayándose con facilidad. El repaso se lleva a cabo con vapor de agua acidulada y paño de hilo, transportándose al comedor en bandejas con cubre cuando son grandes cantidades o en la mano y sujetas por el pie y base cuando son pocas. Se dejan colocadas en mesas y aparadores.

Existencias: Mercancías destinadas a la venta que se guardan en un almacén.

Ficha técnica de elaboración: Fichas en las que figuran los ingredientes, utensilios y proceso de elaboración de múltiples elaboraciones. Son utilizadas para el desarrollo y posterior servicio de comidas y bebidas.

Lencería: Conjunto de prendas de tela de hilo, algodón u otros materiales, usualmente sin teñir, que se emplean en hostelería para vestir ciertas dependencias y mobiliario (ropa de cama, mantelería, ropa de baño, uniformes de personal, etc.); subdepartamento del hotel dependiente del departamento de Pisos y vinculado estrechamente con la lavandería, donde se organiza, controla y almacena toda la ropa que es utilizada en el hotel, así como la ropa de los clientes en caso de solicitud. Este subdepartamento suele estar dividido en cuatro áreas: lavado de ropa, planchado de ropa, costura de ropa y almacén (Secretaría de Estado de Educación, Formación Profesional Y Universidades. 2015)

El boom de la coctelería crece cada día más y las necesidades por conocer las maneras correctas de llamar a cada coctelería y estilos, se vuelve más una necesidad por lo que Lorena Centeno (2017) en su artículo “Para los que se inician: glosario de coctelería” menciona un par de conceptos a la hora de manejar un bar.

Dash: Se trata de una medida mínima de un ingrediente. Aunque es pequeña, es importante para darle el toque personal al combinado que se realiza. Este es el caso del Tequila Sunrise, donde la granadina final da un efecto muy característico. La cantidad puede resumirse a gotas.

Escarchar: Técnica aplicada para mejorar el sabor y presentación de algunos cocteles. Consiste en humedecer el borde de la copa o vaso con jugo de limón y luego se le impregna con azúcar o sal fina.

Garnitura o Garnish: Son todos los adornos que se le puedan poner a un coctel o que acompañan a éste. Por ejemplo, pitillos de colores, frutos, hierbas, aceitunas o sombrillitas, entre otros.

Jigger: Se trata de un medidor muy utilizado en la coctelería. Es de metal y su forma asemeja un reloj de arena o dos conos pegados por la punta.

Shaker: Es la herramienta indispensable de cualquier bartender, pues sirve para la preparación de los cocteles agitados. Esta coctelera es de acero inoxidable compuesta por tres cuerpos (vaso, tapa y tapón). Existen varios tipos, como la Boston, la Manhattan y la francesa (Lorena Centeno, 2017).

Por otro lado, Calle Iñiguez y otros. Mencionan que es un establecimiento comercial donde se sirven bebidas alcohólicas y no alcohólicas y aperitivos, generalmente para ser consumidos de inmediato en el mismo establecimiento en un servicio de barra (GALLEGO, 2012). Aunque generalmente se atiende a los clientes en mesas donde se sirve la bebida solicitada (Calle Iñiguez, M., Lazo Serrano, A., & Grunauer Maguiño, M. 2018).

Barra de atención o de servicio: Es la que se ubica en el frontis del bar y es donde se atiende a los clientes en forma personalizada, debe tener un rondón de seguridad, para evitar la caída de líquidos hacia el lado externo de la barra; la altura puede tener de 1.10 a 1.30 m., el ancho de la zona de atención puede estar entre 40 cm y 80 cm para tener comodidad de ubicar vasos, ceniceros y Snack (Lloret, 2012).

Barra de función o estación de servicio: Es una parte importante dentro de la distribución interna del bar ya que su correcto montaje y uso nos permitirá optimizar la producción de cócteles, debe contar con pozas para hielo entero y frappé (pegado), cambros (organizador o separadores de alimentos) y un o unos speed rails o speed racks (carriles de velocidad) para la colocación de licores con speed pourers (dosificadores) y así tener mayor comodidad y facilidad al momento de preparar coctel en momentos de mayor afluencia de clientes (Lloret, 2012).

Barra de Exhibición: Se ubica en la parte posterior de la barra de atención y es donde se encuentra toda la variedad de productos que se ofrecen a la venta. Es vital que la ubicación de las botellas tenga un orden, a esto se sugiere el orden preestablecido según la clasificación de la I.B.A. (International Bartenders Association) que sugiere sea aguardientes, aperitivos y licores; y que estos se respeten con el fin de no generar desorden y caos. También tiene efecto decorativo y su presentación visual es importante para ganar el interés del cliente (Ruíz, 2013).

Bartender: Persona que se dedica a preparar y servir bebidas en un bar o en otro establecimiento similar. Por lo general trabaja en la barra del y se especializa en la combinación de diferentes bebidas alcohólicas para elaborar cócteles. (Calle Iñiguez, M., Lazo Serrano, A., & Grunauer Maguiño, M. 2018).

### Organigrama general de un hotel 5 estrellas

Es importante que, dentro de una empresa y sobre todo una empresa de gran magnitud y con tantas áreas a colaborar, se maneje un organigrama amplio para poder generar un trabajo más fluido y que exista una comunicación interna efectiva.

## Organigrama general de un hotel

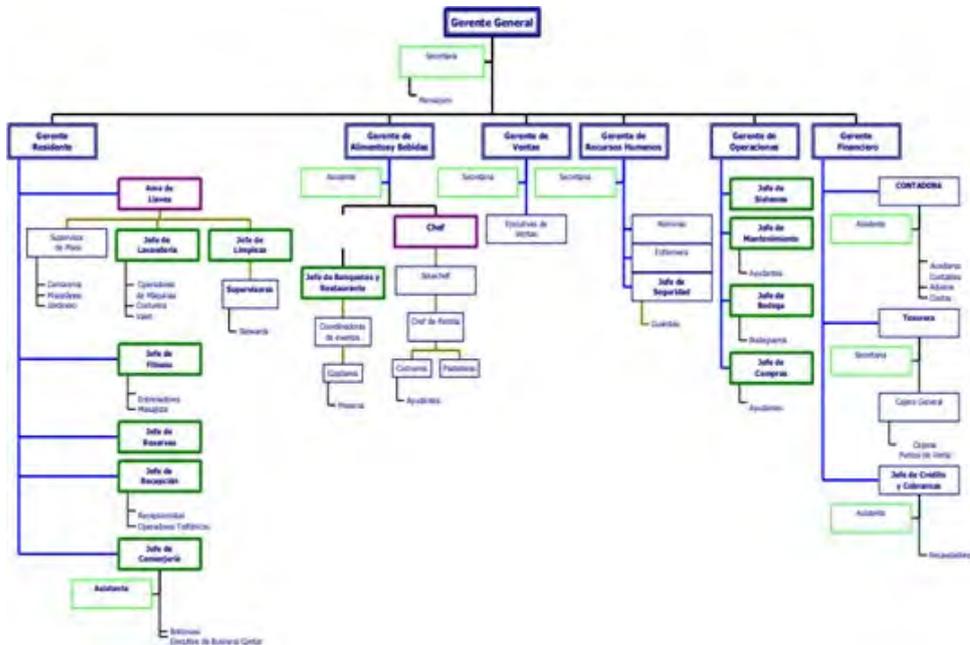


Figura 4. Organigrama general de un hotel. Tomado de Alternativa para mejorar el rendimiento del departamento de ama de llaves en un hotel de 5 estrellas (p.22) por Rebeca Lucero Rodríguez. (2009).

## Estructura organizacional departamental

Matías Riquelme (2019) dentro de su artículo “organigrama de un bar” menciona que la estructura organizacional de un bar es la forma en la que esta acomodado y relacionado cada departamento y cada puesto en un establecimiento de venta de bebidas, de tal forma que la relación que guardan entre sí permita coordinar las funciones de cada puesto y optimizar los recursos que se tienen en el establecimiento.

Hoy en día, la estructura orgánica de un bar es más compleja, pues el crecimiento en establecimientos de este tipo les exige ser más competitivos e innovadores creando posiciones y funciones de acuerdo con el concepto que se requiera en el bar, como pueden ser distintos tipos de animadores, que toman la posición de barman.

El organigrama de un establecimiento de bebidas depende del estilo, si incluye servicio de alimentos y de qué tipo serán estos, si son sólo botanas requerirá menos personal en cocina o si tiene un menú más elaborado que ofrecer, tendrá más personal de preparación; además de esto, es muy importante considerar el tipo de administración que se maneja para determinar un organigrama más funcional (Matías Riquelme, 2019).

Uno de los organigramas más funcionales en un bar es el siguiente:  
Organigrama bar



Figura 5. Organigrama bar. Tomado de Estructura orgánica de un bar por Administración Real México. (2014).

### Interdependencia

Dependencias mutuas que se establecen entre diferentes elementos de una organización que reflejan la necesidad de coordinación de los mismos. Una estructura organizativa bien diseñada debe ser capaz de gestionarlas de manera eficaz y eficiente. Si analizamos las dependencias entre individuos, hablamos de acoplamientos, mientras que, si analizamos las dependencias entre unidades, hablamos de interdependencias (Wolters Kluwer. 2016).

La interdependencia en organizaciones es altamente favorable para ayudar a la eficiencia del líder en el entendimiento de la influencia de su poder y efectividad (Tjosvold 1986), al que Gundlach y Cadotte (1994) señalan que las firmas llegan a la interdependencia como un resultado atractivo en el cambio económico, hacia el control de recursos necesarios para sus objetivos. Para Pfeffer y Salancik el control externo de las organizaciones tiene su origen en la interdependencia que, al mismo tiempo, era corolario de la naturaleza de las organizaciones como sistemas abiertos (Jeffrey Pfeffer 1992,213); Michel & Hambrick (1992: 9-37), argumentan que las alianzas son parte de una estrategia de diversificación, tal es el caso de las empresas integradas verticalmente, demandan la cohesión y el conocimiento básico en los equipos de alta gerencia.

La interdependencia de una meta en común dentro de la organización origina relaciones de confianza y respeto (Lourdes Münch. Página 112).

#### Inter departamentalización - Relación del bar con otros departamentos

Como se mencionó en el marco teórico, la inter departamentalización del bar dentro de un hotel es más compleja y extensa, que cuando el bar es un establecimiento independiente o forma parte de un restaurante.

La relación interdepartamental del bar dentro de un hotel es más compleja y extensa que cuando el bar es un establecimiento independiente o forma parte de un restaurante.

Con el Almacén: suministra previo pedido todo tipo de bebidas y otros géneros (café azúcar, jugos, entre otros).

Con cocina: suministra elaboraciones culinarias (aperitivos elaborados) y generosos frescos.

Con mantenimiento: conservación y mantenimiento de maquinaria, equipo e instalaciones, así como instalación de nuevo equipo.

Con contraloría: control de producción (facturación, tickets, control de requisiciones de compra y almacén).

Con recepción: cargo de facturas, liquidaciones diarias de servicios, cambio de divisas, información diaria de ocupación (rooming list y VIPS.) (Francisco García, 2011).

### Principales procesos

La elaboración de un procedimiento de gestión de alimentos y bebidas exige tomar en cuenta una serie de elementos conceptuales de valor, entre los que se destacan: el reconocimiento del carácter limitado de los recursos, asumir la incertidumbre acerca del control de la iniciativa y conocer la naturaleza fundamental de las percepciones recíprocas entre los competidores (Stoner, 1996; Martínez, y Col. 2009).

El módulo “Procesos básicos de preparación de alimentos y bebidas” generado por el IES San Marcos (2016), adjunta los procesos básicos a la hora de preparar alimentos y bebidas dentro de un restaurant donde también se manejan ciertos criterios a seguir y calificar para una mejor entrega del servicio.

-Prepara equipos, útiles y menaje propios de área de bar, reconociendo y relacionando sus aplicaciones básicas y/o funcionamiento.

Criterios de evaluación:

a) Se han descrito y caracterizado los equipos, útiles y menaje propios del área de bar.

- b) Se han reconocido las aplicaciones de equipos, útiles y menaje propios del área de bar.
- c) Se han efectuado las diversas operaciones de puesta en marcha de equipos, verificando su adecuación y disponibilidad a usos posteriores, siguiendo normas establecidas e instrucciones recibidas.
- d) Se ha efectuado el mantenimiento de equipos, útiles y menaje propios del área de bar, manteniéndolos en condiciones de uso durante el desarrollo de las operaciones de preparación y servicio, siguiendo los procedimientos establecidos.
- e) Se han realizado todas las operaciones teniendo en cuenta la normativa de prevención de riesgos laborales e higiénico-sanitaria.

Prepara y presenta elaboraciones sencillas de bebidas, identificando y aplicando técnicas elementales de preparación en tiempo y forma, de acuerdo a instrucciones recibidas y normas establecidas.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha interpretado la terminología profesional relacionada.
- b) Se han descrito y caracterizado las técnicas elementales de preparación a base de los distintos tipos de bebidas.
- c) Se han relacionado las diversas técnicas con las especificidades de los géneros utilizados, sus posibles aplicaciones posteriores y los equipos, útiles y/o herramientas necesarias.
- d) Se han relacionado y determinado las necesidades previas al desarrollo de las diversas técnicas.
- e) Se han identificado las fases y formas de operar distintivas en la aplicación de cada técnica.

f) Se han ejecutado las diversas técnicas de preparación y presentación de bebidas sencillas en tiempo y forma, siguiendo los procedimientos establecidos.

g) Se han realizado todas las operaciones teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria.

Asiste o realiza el servicio de alimentos y bebidas en barra, identificando y aplicando las diferentes técnicas de organización y servicio de esta área de consumo.

Criterios de evaluación:

a) Se han descrito y caracterizado las diversas técnicas de servicio más comunes y significativas.

b) Se han interpretado correctamente los documentos asociados, así como las instrucciones recibidas y normas establecidas.

c) Se han identificado y seleccionado los equipos, útiles y menaje necesarios y acordes para el desarrollo posterior de la asistencia o realización de las operaciones de servicio.

d) Se han aplicado las diversas operaciones de pre-servicio adecuadas al desarrollo posterior de los servicios, teniendo en cuenta las instrucciones recibidas y/o normas establecidas.

e) Se han realizado o asistido en su realización, las diversas técnicas de servicio, según instrucciones recibidas y/o normas establecidas.

f) Se ha mantenido el lugar de trabajo limpio y ordenado durante el desarrollo de todas las operaciones de servicio.

g) Se ha valorado la necesidad de atender a los clientes con cortesía y eficacia, potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

h) Se han determinado las posibles medidas de corrección en función de los resultados obtenidos.

i) Se han realizado todas las operaciones teniendo en cuenta la normativa de prevención de riesgos laborales.

#### Procedimientos

- Actuación acorde a la recepción de géneros culinarios y bebidas.
- Rigurosidad en el cumplimiento de almacenamiento de los alimentos y bebidas.
- Organización y orden en la elaboración la formalización y traslado de las solicitudes.
- Realización de operaciones sencillas de economato y bodega en el restaurante y bar.
- Utilización de materias culinarias y géneros de uso común en el bar. Formalización y desarrollo del proceso de aprovisionamiento interno en el restaurante y bar.
- Preparación, regulación, manejo, limpieza y mantenimiento de primer nivel de la maquinaria y equipos.
- Aplicación de normas de seguridad e higiene alimentaria.

#### Actitudes

- Interés y respeto por el trabajo bien hecho.
- Valoración del trabajo en equipo.
- Interés y respeto por las valoraciones distintas de las propias como algo enriquecedor.
- Toma de conciencia de la propia higiene, del material, equipos y locales.
- Utilización de la indumentaria prescrita en perfectas condiciones de higiene.
- Respeto a las normas de seguridad e higiene en el taller y toma de conciencia de los peligros que tienen el uso de útiles, herramientas y equipos.

- Reconocimiento y valoración de la importancia de mantener el lugar de trabajo ordenado, seguro y agradable.
- Valoración de la importancia que tiene la organización y distribución de tareas dentro de un grupo para la elaboración del trabajo propuesto.
- Responsabilidad en la tarea personal encomendada.

#### Procedimientos

- Proceso general de funcionamiento de la maquinaria propia del restaurante y el bar
- Funcionamiento, preparación, regulación, manejo, limpieza y mantenimiento de primer nivel de la maquinaria y equipos.
- Clasificación de los elementos más importantes de los equipos y dotación del bar. - Definición, caracterización y modelos de organización de los diferentes tipos de bar/cafetería.
- Investigación y diferenciación sobre los tipos de servicios e instalaciones de bar/cafeterías en Canarias.
- Análisis de las principales funciones de la Comunicación y simulación de la comunicación que se ha de tener con los distintos departamentos del establecimiento.
- Realización de organigramas.
- Realización de D.A.F.O
- Análisis de modos de operaciones de uso del menaje, lencería y mobiliario y empleo de las recomendaciones.
- Elaboraciones de repaso en el menaje que se utilizará en el servicio.
- Análisis y demostración de los procesos de la mise en place.
- Análisis del uso de cada uno de los aparatos según su funcionamiento y aplicaciones prácticas.
- Aplicación de normas de seguridad e higiene alimentaria.

#### Actitudes

- Decisión en la práctica individualizada de los conocimientos.
- Asimilación y valoración de las actitudes ético-profesionales.
- Valoración de la importancia de las variedades de tipos de servicio e instalaciones en Canarias.
- Fomento de la comunicación de feed-back entre departamento.
- Asimilación de conciencia laboral y aplicación de las actitudes ético-profesionales. - Valoración de la iniciativa individual en la práctica de los conocimientos.
- Interpretación y ejecución de las instrucciones recibidas por parte del docente.
- Interés por obedecer a los profesionales de mayor rango.
- La importancia del correcto uso de la lencería porque genera costes elevados en el lavado y reposición.
- Demostración pulcritud en el menaje repasado.
- Preocupación de la correcta manipulación de los diferentes materiales a utilizar en la mise en place.
- Actuación conforme a las normas de funcionamiento y seguridad de mobiliarios, equipos y maquinaria.
- Interés y respeto por el trabajo bien hecho.
- Valoración del trabajo en equipo.
- Toma de conciencia de la propia higiene y del local.
- Utilización de la indumentaria prescrita en perfectas condiciones de higiene.
- Respeto a las normas de seguridad e higiene en el taller.
- Valoración de la importancia que tiene la organización y distribución de tareas dentro de un grupo para la elaboración del trabajo propuesto.

#### Procedimientos

- Clasificación, funcionamiento, preparación, regulación, manejo, limpieza y mantenimiento de primer nivel de la maquinaria y

equipos. - Definición y modelo de organización del bar y sus diferentes tipos.

- Clasificación de la maquinaria y descripción según características y funciones y aplicaciones.
- Definición, e identificación de los principales equipos asociados a la regeneración de géneros y bebidas o productos culinarios del bar.
- Presentación y preparación de bebidas no alcohólicas.
- Preparación y presentación de bebidas combinadas.
- Preparación y presentación de aperitivos, cervezas, aguardientes y licores de mayor consumo en el bar.
- Aplicación de normas de seguridad e higiene alimentaria

#### Actitudes

- Uniformidad correcta y posiciones ergonómicas aconsejables
- Utilización de medios, prendas y equipos de protección personal en el desarrollo de las distintas actividades, para evitar accidentes.
- Mantenimiento del área de trabajo con el grado apropiado de organización, orden y limpieza.
- Predisposición para actuar en caso de accidente aplicando los primeros auxilios, si fuera necesario.
- Adaptación, integración y actuación responsable en los grupos de trabajo.
- Responsabilización de las tareas encomendadas y desarrolladas.
- Capacidad de integración y predisposición para ayudar a todos los compañeros sin importar el sexo, procedencia o limitaciones físicas o psíquicas. Aplicación de medidas, si fueran necesarias.
- Actuación acorde a la recepción de géneros culinarios y bebidas.

- Rigurosidad en el cumplimiento de elaboración y manipulación de los alimentos y bebidas.
- Organización y orden en la elaboración y preparación y presentación de las bebidas y comidas rápidas del bar.
- Recepción y comunicación de instrucciones, incidencias y resultados.
- Cumplimiento de la normativa higiénico-sanitaria aplicable a la manipulación de los alimentos.

¿Cómo se debe tomar la comanda?

Conocer los pasos que se ha de seguir para realizar una comanda y diferenciar los tipos de comandas.

Aplicar los pasos que se tienen que seguir para realizar la comanda y el seguimiento de la misma.

Prestar atención al destino que tiene que tener la comanda y sus copias y comprobar que los pedidos lleguen al cliente y la factura en tiempo y forma.

¿Cómo se sirven las bebidas?

Analizar y diferenciar los tipos y variedades de bebidas que se pueden servir en un bar/cafetería.

Elaborar de tipos de menús de bebidas y saber hacer y servir los café e infusiones, zumos y batidos.

Actuar conforme a las normas y seguridad en la manipulación de las bebidas (IES San Marcos, 2016).

### Perfil del personal

Dentro de este hotel de cinco diamantes hay cierto perfil que se maneja para todos los que deseen trabajar en el área de bar por lo que siempre se exigirá el mismo perfil independientemente de que el hotel se encuentre en un país distinto (Ya que es una cadena hotelera que labora alrededor del mundo).

Los requerimientos generales que menciona Anfitriones turismo (2009) dentro de su libro Buenas prácticas para la atención al cliente. Bares y cafeterías son los siguientes:

#### Normas para el personal

- Si la empresa dispone de fórmulas de cortesía deberán ser empleadas por todo el personal en sus diferentes áreas de actuación. En el caso que no se encuentren definidas se emplearán las básicas de relación entre personas: saludar (buenos días; tardes; etc.); ofrecer ayuda (que desea); si se conoce dirigirse al cliente por su apellido; despedirse al saludar (que tenga un buen día; Buenas Noches; etc.)
  
- Se tiene un trato amable con los clientes. La amabilidad la refleja:
  - La predisposición a atender de manera inmediata al cliente.
  - El tono de voz y el ritmo de transmisión (relajado y con un ritmo suficiente que no refleje ni prisas ni ansiedad).
  - La capacidad para escuchar (se trata que el cliente pueda expresar todo aquello que desea y que se realice un esfuerzo de comprensión).
  - La capacidad para realizar preguntas que faciliten lo que el cliente quiere comunicar.
  - La capacidad de controlar la agresividad.
  - La capacidad de sonreír.
  - La capacidad de utilizar el idioma del cliente.

#### 1 REQUERIMIENTOS GENERALES

La amabilidad refleja la predisposición a atender de manera inmediata al cliente.

- Imagen personal cuidada. El personal acude a su puesto de trabajo aseado y viste un uniforme (si está estipulado) en perfecto estado, trasladando una imagen de profesionalidad, orden y pulcritud en el servicio. Adoptan unos códigos estéticos determinados: los hombres bien afeitados y peinados y las mujeres sin excesos de joyas, perfume o maquillaje.
  
- Se debe mantener una imagen de interés en el cliente que se fundamente en:
  - Mantener un control visual en la zona de contacto con el cliente,
  - Evitar realizar trabajos paralelos o jugar con objetos,
  - Asentir regularmente cuando el cliente habla.
  - Contestar las preguntas y si no se saben las respuestas realizar el esfuerzo de buscar la información.
  - Anotar los datos proporcionados por el cliente cuando la complejidad (ejemplo, un apellido, una dirección, una hora...) o la importancia (siempre en el caso de una queja) lo aconseje.
  - En cualquier caso, se prioriza la atención al cliente presencial La simpatía.
  
- Se mantendrá el nivel físico con el cliente cuando éste está de pie.
- El personal que se dirige a clientes que se encuentran sentados deberán mantenerse de pie.
- Cuando el personal está en situación de espera se mantendrá a la vista del cliente, evitando apoyarse en elementos, paredes o mobiliario. Se evitará meterse las manos en los bolsillos y, en la medida de lo posible, cruzarse de brazos. El personal tiene una imagen cuidada.

## 1.2 Relación presencial con el cliente

- El personal es accesible para el cliente lo que quiere decir que:
  - Se encuentra siempre a la vista del cliente.
  - En caso de que exista una barra se intentará, en la medida de lo posible, no dar la espalda al cliente.
  - Se mantiene una observación constante de su área de actuación y de los clientes que en ella se encuentran.
  - Cuando un cliente se dirige a cualquier empleado, independientemente de que no se trate de su área de actuación, éste le atenderá con amabilidad verificando que el cliente satisface su demanda, o lo atiende una persona competente cuando no se trata de su área de actuación.
  
- Se deberá primar la rapidez en la atención al cliente presencial. El personal dejará los trabajos que pudiera estar realizando, siempre que esto sea posible, cuando un cliente se dirige a él. En el caso que no fuera posible se pedirán disculpas y se intentará atenderlo con la mayor celeridad.
  
- En el caso que se esté ocupado cuando llega un cliente con otro cliente, presencial o por teléfono, se realizará una indicación gestual de identificación y se mantendrá el contacto visual con el cliente en espera. En caso de que se esté ocupado con otro empleado se pospondrá el asunto hasta que se verifique la necesidad del cliente.

El personal deberá ser siempre accesible para el cliente y estar siempre a la vista.

- En el caso de estar atendiendo al teléfono si se presenta un cliente, y la llamada no procede de otro cliente, se pospondrá o se mantendrá en espera.

Si estando atendiendo a un cliente se produce una llamada telefónica, se solicitará la autorización de éste para contestar, y en caso de que se trate de llamadas que no son de otros clientes se dejarán en espera o se pospondrán.

- El personal deberá primar la discreción y evitará conversaciones o llamadas personales que puedan ser oídas por el cliente. Cualquier problema de trabajo entre el personal deberá ser resuelto sin perder la compostura y manteniendo tonos de voz y un vocabulario correcto.

- Si se debe interrumpir a un empleado que está atendiendo a un cliente, previamente se solicitará la autorización del cliente.

- Si por cualquier motivo se tuviera que dejar al cliente, se solicitarán disculpas, intentando que un compañero se ocupe lo más rápidamente de él. En el caso que el cliente decidiera esperar se intentará volver lo antes posible.

- En el caso de estar realizando una gestión que requiere una espera del cliente se mantendrá como mínimo el contacto visual durante el desarrollo de la misma. Cuando la espera prevista sea excesiva (más de 5 minutos) se ofrecerá un lugar de espera donde el cliente pueda sentarse.

- La relación con los clientes será siempre de “Usted”

(Anfitriones turismo, 2009).

Por otro lado, Calle Iñiguez y otros (2018) mencionan que en un negocio de restauración el equipo humano es absolutamente clave. Al tratarse de un negocio

de servicios, la actuación del personal en su interrelación con el cliente forma parte del propio servicio.

#### Jefe de bar

Es el cargo de mayor jerarquía dentro del área del bar; responsable ante el gerente de alimentos y bebidas de la operación del bar, supervisando el trabajo del personal y el servicio en general. Entre sus funciones destacan las siguientes:

- Gestiona el área del bar.
- Supervisa y controla las operaciones diarias.
- Autoriza compras y pedidos de materia prima.
- Planifica, determina y evalúa las operaciones dentro del área.
- Elabora proyecciones de ventas.
- Elabora presupuestos anuales.
- Elabora el manual de funciones para el personal del área.
- Evalúa el desempeño y desarrollo de actividades del personal.
- Supervisa y controla el cumplimiento de normas y estándares de calidad establecidos.
- Supervisa y controla el inventario de bebidas.
- Controla el stock de bebidas y revisar existencias.
- Elabora horarios y turnos de trabajo del personal del área.
- Supervisa el servicio.

#### Bartender

Es la persona encargada de preparar y servir las bebidas en el bar, especializado en la combinación de bebidas alcohólicas, que se conoce como cocteles. Sus principales funciones son:

- Planifica, supervisa y controla el servicio en la barra.
- Levanta la barra al finalizar el turno.
- Elabora la lista de bebidas y cocteles que se ofertarán.
- Determina las especificaciones de bebidas y vinos.

- Determina los costos de las bebidas.
- Lleva un control de costos de las bebidas.
- Realiza un control periódico del stock.
- Elabora inventarios diarios.
- Soluciona las quejas de los clientes inmediatamente.

#### Mesero o mesera de bar

Es la persona encargada de servir las bebidas y atender los requerimientos de los clientes, dando asistencia durante el servicio.

Entre sus funciones se encuentran las siguientes:

- Tiene conocimientos de la carta del bar.
- Sugiere bebidas a los clientes antes de hacer su pedido.
- Presenta las comandas al barman.
- Sirve las bebidas a la mesa.
- Conoce las diferentes formas y tipos de servicio en la mesa.
- Recoge la cristalería sucia de la mesa.
- Presenta al cliente la cuenta, para el pago respectivo.
- Asiste a los clientes antes, durante y después del servicio.
- Observa si los clientes dejan objetos olvidados y hacer la devolución respectiva.
- Hace limpieza de mesas y área de servicio.
- Maneja de forma correcta la cristalería.
- Trata al cliente con cortesía, respeto y amabilidad.

(Calle Iñiguez, M., Lazo Serrano, A., & Grunauer Maguiño, M.2018).

#### Relación con otras áreas del hotel

El área de bares y el restaurante en general, se encuentra en constante contacto con los demás sectores dentro del hotel debido al contacto inmediato que tiene el mismo restaurante con los huéspedes del hotel, por lo que se podría tener en cuenta y contar como lejano, el departamento de spa, ya que no se solicitaría de su ayuda o disposición en lo absoluto.

Es importante identificar qué tan prácticas son las rutas de evacuación en dado caso que exista una emergencia, además de una capacitación antes hecha, para realizar así cualquier demanda requerida en el momento, por ello es indispensable el estar conectado con los demás departamentos del hotel para agilizar cualquier proceso.

Dentro de una empresa existe la llamada Inter departamentalización que básicamente consiste en las relaciones entre las distintas áreas con las cuales tienen cierta relación ya sea ascendente, descendente y lateral.

Amazonia Team Factory (2018) menciona que “saber la forma en la que funcionan otros departamentos dentro de la misma empresa es la mejor manera de obtener ideas para saber cómo mejorar el propio”

El área del bar se encuentra dentro de uno de los restaurantes del hotel por lo que necesita relacionarse con ciertos departamentos para que el trabajo salga a la perfección. Es por ello, las áreas con que se tiene mayor contacto son:

- Alimentos y bebidas.
- Almacén.
- Contabilidad.
- Mantenimiento.
- Stewards.
- Áreas públicas.

(Amazonia Team Factory. 2018).

Alimentos y bebidas

El servicio de alimentos y bebidas forma parte de la gama de servicios turísticos que se ofrecen para satisfacer las necesidades y deseos del turista en general. Este servicio es proporcionado al turista mediante una gran diversidad de establecimientos, los cuales varían en cuanto a instalaciones, operación, precio. Un restaurante es el establecimiento que se dedica a la venta de alimentos y bebidas preparadas, mediante un servicio especializado y dirigido principalmente al segmento de turistas nacionales e internacionales (Alma Veronica Linares Urenda, 2012).

### Almacén

Los almacenes son los lugares físicos o bodegas donde se ordena, organiza y guardan los materiales de la empresa.

Los materiales se organizan en almacenes o inventarios que pueden ser de materia prima, de productos en proceso y de productos terminados. La administración de materiales debe fundamentarse en una selección de proveedores adecuada, con políticas específicas y definición clara de los requerimientos y calidad de los materiales. Es común que el único criterio para seleccionar a un proveedor sea el precio bajo, sin embargo, en una época tan competitiva como la actual, el criterio más importante debe ser la calidad de los insumos, la puntualidad del proveedor y su confiabilidad (Lourdes Munch, 2010).

### Contabilidad

A través del sistema contable se generan informes financieros que son básicos para la toma de decisiones, para conocer los resultados de operación de la empresa y para cumplir las obligaciones fiscales, entre otras. Según el Instituto Mexicano de Contadores Públicos (IMCP): “La contabilidad es una técnica para registrar, clasificar y resumir en forma significativa y en términos monetarios, las transacciones que realiza una empresa, así como los eventos de carácter financiero que la afectan.” La

información es la base para tomar decisiones, las cuales se pueden clasificar en decisiones de inversión, de financiamiento y de operación (Lourdes Munch, 2010).

### Mantenimiento

El departamento mantenimiento tiene como función principal el tener todas las instalaciones y equipos del hotel en óptimo funcionamiento, con la finalidad de brindar un servicio de calidad al huésped durante su estancia. Se analiza los procesos preventivos y el control correctivo para todas las instalaciones y equipos que tiene el hotel, con el propósito de gestionar la prestación de servicios en el establecimiento de hospedaje (Calle Iñiguez, M., Lazo Serrano, A., & Grunauer Maguiño, M, 2018).

### Stewards

Ordenado y meticuloso. Honrado. Con don de mando. Estricto en observar que se acaten las normas referentes a higiene y limpieza. Conocer el uso adecuado del equipo del establecimiento, así como el funcionamiento y mantenimiento de la maquinaria de cocina y cafetería. Entre sus funciones principales está el manejo los inventarios de loza, cristalería, adornos para las mesas, cubiertos, etc., como también la limpieza del área de cocina incluida con las losas. (Calle Iñiguez, M., Lazo Serrano, A., & Grunauer Maguiño, M, 2018).

### Áreas públicas

Las áreas públicas de un hotel son todas aquellas áreas de uso frecuente por los huéspedes y clientes de los servicios del hotel.

También se les conoce como zonas públicas o front of the house. Son aquellas destinadas al uso de los huéspedes, clientes, se caracterizan por estar total o parcialmente expuestas a la luz del sol y el aire. No todas, son responsabilidad

del encargado de limpieza, algunas son responsabilidad del departamento de mantenimiento.

Esta limpieza es importante no solo por imagen, sino también por razones de higiene y seguridad. Normalmente es el mismo personal de estas áreas los responsables de mantenerlos en buen estado (Marín Lysyen, Muñoz Mileisy, Silveira Isis, 2012).

### CAPITULO III

#### MÉTODO

Posterior al análisis de los diversos documentos presentados surge el interés de plantear, como una necesidad latente para focalizar la atención del objeto de estudio, el siguiente problema:

¿Existe correlación directa entre las acciones de los colaboradores del área de bares de los hoteles cinco diamantes con los procesos estipulados por los estándares y normas previamente establecidas por el área de bares de un hotel cinco diamantes, localizado en la Riviera Maya?

Esta correlación se realizó de acuerdo con la bitácora que se ejecutó en el anexo tres al anexo once. El instrumento que se manejó para la realización de dicho estudio fue la bitácora que funciona como lista de cotejo versus las acciones de los colaboradores.

El objeto de estudio fue el resultado de un proceso de síntesis que se generó entre la práctica del investigador y el tema que se devela, todo esto fundamentado con el patrón teórico del capítulo uno en donde se manejan los conceptos y las orientaciones de dicha investigación.

Este documento ofrece un amplio nivel de investigación que se presenta en un texto cohesionado y coherente en el que se aborda el tema desde una perspectiva reconocible aportando información necesaria para sustentar lo dicho. Esto alimenta a la monografía con una investigación documental, ya que los documentos para el comparativo son estándares preestablecidos que se analizan mediante listas de cotejo que nos permiten observar los comportamientos reales, esto nos permite generar transversalidad de información para cotejar si las acciones son las sugeridas y correctas para lograr el nivel de exigencia que se preestablece en los estándares en análisis

Es sistemático y estructurado, aunque representa una baja contribución a los saberes del área ya que únicamente se estudia un hotel de la Riviera Maya. Incluye referencias bibliográficas que brindan datos necesarios para verificar lo mencionado. Y nos permite realizar la investigación documental requerida para el análisis.

El abordaje del tema es desde un punto de vista expositivo, objetivo, sin involucrar subjetividades y sin procurar convencer al lector del punto de vista del investigador. Ya que se manejó por medio del comparativo visual, que nos brinde la observación frente a las listas de cotejo.

El tipo de monografía es de análisis experiencial caracterizado por aquellas que abordan de manera expositiva algún tipo de experiencia no científica o no experimental, verificable de manera práctica, aunque no constituye parte de una investigación, su uso es más bien acotado y especializado. Esto se lleva a cabo ya que es basado en la observación de los comportamientos frente al cotejo de la investigación documental realizada sobre los estándares preestablecidos para la categoría de hoteles en análisis (Raffino María Estela, 2020).

### Observación

Para poder realizar un trabajo de investigación es importante analizar y observar bien cuáles son los puntos por tratar dentro del trabajo

establecido, es por ello que Marshall y Rossman (1989), definen la observación como "la descripción sistemática de eventos, comportamientos y artefactos en el escenario social elegido para ser estudiado" (p.79). las observaciones facultan al observador a describir situaciones existentes usando los cinco sentidos, proporcionando una "fotografía escrita" de la situación en estudio (Erlandson, Harris, Skipper & Allen, 1993). De Munck y Sobo (1998) describen la observación participante como el primer método usado por los antropólogos al hacer trabajo de campo. Por ejemplo, el trabajo de campo involucra "mirada activa, una memoria cada vez mejor, entrevistas informales, escribir notas de campo detalladas, y, tal vez lo más importante, paciencia" (Dewalt & Dewalt 2002, p.vii). la observación participante es el proceso que faculta a los investigadores a aprender acerca de las actividades de las personas en estudio en el escenario natural a través de la observación y participando en sus actividades. provee el contexto para desarrollar directrices de muestreo y guías de entrevistas (Dewalt & Dewalt, 2002).

La metodología del presente proyecto se basa en una técnica de indagación en donde se busca el cómo responder al problema planteado para ello se utilizó la obtención de datos de tipo documental provenientes de materiales impresos como libros y otros documentos pertenecientes a la hotelería, lo cual nos indica que es de tipo bibliográfico.

El nivel de investigación que se utiliza en este proyecto es exploratorio ya que se efectúa sobre un tema u objeto poco conocido o estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada del objeto de estudio.

El tipo de instrumento que se utilizó para la obtención de los datos fueron bitácoras (ver anexo 1 al 11) realizadas con base en los lineamientos estipulados tanto por el hotel como por los estándares lo cual consistió en la recolección de

datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipulación o control de las variables.

La población y muestra del estudio se refiere al conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtienen: A los elementos o unidades (Personas, instituciones o cosas) involucrados en la investigación. (Morles, 1994, p.17).

La muestra es un subconjunto representativo de un universo o población (Morles 1994, p.54). En el caso particular de dicha investigación la población del presente estudio fueron 5 restaurantes/bares y el tipo de muestreo fue por conglomerados ya que dicho muestreo se basa en la división del universo en unidades menores, para determinar luego las que serán objeto de investigación, o en donde se realiza la selección. En nuestro caso el conglomerado fue 3 de 5 bares con un total de 5 empleados cada uno. (Morles, 1994)

Mencionado lo anterior, resulta más fácil poder explicar todo el procedimiento llevado a cabo para la realización de dicha investigación, ya que durante el último año de la carrera de Administración Hotelera de la Universidad de Quintana Roo se realizaron las prácticas profesionales en el cual se recorren distintas áreas departamentales del hotel para poder desarrollar una investigación sobre un comparativo entre los estándares requeridos (ver anexo 1.) del área de bares de los hoteles plan europeo cinco estrellas con las acciones llevadas a cabo por los colaboradores.

Al llegar al hotel, se indagó dentro de los requerimientos necesarios para el cumplimiento de los estándares por lo que se mantuvo en constante observación durante una semana a las cinco personas en estudio, notando así el cumplimiento o incumplimiento de cada uno de los estándares establecidos.

De acuerdo con los estándares que son sobre la apariencia personal del colaborador y el protocolo de atención a huésped al área de bar se realizó una observación dentro del área de bares del restaurante en estudio a cinco personas.

El proceso a observar fue la calidad en el servicio, los comportamientos y las actitudes de los colaboradores para lo cual se elabora una bitácora de observación (ver anexo 2.) y/o lista de cortejo que permita comparar lo que los estándares dictan y lo que se observa en la realidad para poder determinar similitudes, diferencias y poder emitir recomendaciones en base a lo observado.

Algunos de los procedimientos que se eligieron como puntos de observación son:

- Apariencia personal
- Protocolo de atención a huésped al área de bar

Para la realización del comparativo se consultaron algunos resultados existentes de investigaciones relacionadas sobre los siguientes temas:

- a) Calidad en el servicio
- b) Liderazgo
- c) Perfil de puesto

En donde se analizó lo siguiente:

Se realizó una recopilación exhaustiva que aportan en esta investigación, materiales de lectura y reflexión.

Teniendo las áreas contempladas con las que colabora y necesita del apoyo en todo momento se podría decir que la principal área con la que tiene contacto es alimentos y bebidas debido a que se maneja dentro de un restaurante por lo que es importante mantener contacto directo con los meseros, jefes del área e incluso hostess para poder manejar el área en debida manera.

Siguiente área importante para tener en cuenta es el área del almacén donde se solicitarán todos los productos que se utilizarán durante el proceso de realización de las bebidas deseadas, por lo que también es importante tener un control del

producto de mayor demanda, así como también el que se utilizará para su despacho inmediato.

Al igual que los dos departamentos mencionados anteriormente, es de suma importancia mantener contacto con el área de contabilidad ya que Cecyte Puebla (1999) menciona que este departamento se encarga con todo lo que tenga que ver con respecto al dinero, controla y registra todas las operaciones financieras, que ocurren dentro de la empresa, registrando todos los ingresos producidos por las operaciones del hotel y toda forma efectiva que pase por la tesorería o la caja, reportar los estados financieros y gestionar las actividades de índole legal y del franquiciatario (Cecyte Puebla. 1999).

La administración es fundamental para el funcionamiento de cualquier empresa o grupo social, y lógicamente es imprescindible para lograr la competitividad en un mundo globalizado. A través de las técnicas de gestión se simplifica el trabajo y se establecen principios, métodos y procedimientos para lograr mayor productividad y eficiencia.

Uno de los recursos más importantes de las empresas son los recursos materiales, ya que de ellos depende la calidad de los procesos y los productos. Los materiales incluyen además de materias primas, la producción en proceso, el producto terminado, las herramientas, equipos y todos los recursos materiales necesarios para el funcionamiento de la empresa. Administración. Gestión Organizacional, Enfoques y Procesos (Lourdes Munch, 2010).

Los departamentos de mantenimiento, áreas públicas y stewards serán siempre necesarias e importantes para mantener así la pulcritud, la limpieza y el buen funcionamiento de las maquinas dentro del hotel, sobre todo si se trata de un área de consumo de productos y manejo de alimentos y bebidas de alta calidad.

Relación del área analizada con las asignaturas del plan de estudios de administración hotelera.

Debido a que la hotelería abarca muchas áreas en las cuales desenvolverse como colaborador, la carrera de administración hotelera de la Universidad de Quintana Roo maneja una gran cantidad de materias para poder tener más posibilidades de escoger el área indicada a la hora de desempeñar la licenciatura escogida además de que te garantiza mayor conocimiento entre los departamentos de un hotel.

Plan de estudios de la licenciatura en administración hotelera

| PLAN DE ESTUDIOS DE LA LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA |   |                                |  |                                   |                                       |                           |                           |
|--|---|--------------------------------|--|-----------------------------------|---------------------------------------|---------------------------|---------------------------|
| 1° SEMESTRE  | 2° SEMESTRE                                       | 3° SEMESTRE                    | 4° SEMESTRE                              | 5° SEMESTRE                       | 6° SEMESTRE                           | 7° SEMESTRE               | 8° SEMESTRE               |
| ADMINISTRACIÓN   | CONTABILIDAD GENERAL                              | ADMINISTRACIÓN FINANCIERA      | CONTROL DE GESTIÓN                       | GASTRONOMÍA                       | DESARROLLO DE EMPRENDEDORES           | SEMINARIO DE TITULACIÓN 1 | SEMINARIO DE TITULACIÓN 2 |
| MATEMÁTICAS  | ESTADÍSTICA                                       | LEGISLACIÓN HOTELERA           | TURISMO ECOLÓGICO                        | MERCADOTECNÍA                     | ÉTICA                                 | ESTANCIA 1                | ESTANCIA 2                |
| LÓGICA   | SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA INDUSTRIA HOTELERA | SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN GLOBAL | SERVICIO DE AMA DE LLAVES                | ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO | PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD TURÍSTICA      |                           |                           |
| INTRODUCCIÓN A LA ECONOMÍA                                     | SERVICIO AL CLIENTE                               | PROTOCOLO                      | HISTORIA Y PATRIMONIO TURÍSTICO NACIONAL | SERVICIOS DE HOSPEDAJE 1          | SEMINARIO DE PROBLEMAS REGIONALES     |                           |                           |
| ESCRITURA Y COMPRENSIÓN DE TEXTOS                              | MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN               | CULTURA DE LA CALIDAD          | GESTIÓN DE AYB 1                         | ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA        | COMUNICACIÓN EN EL ÁMBITO PROFESIONAL |                           |                           |
| INGLÉS INTRODUCTORIO   | INGLÉS BÁSICO                                     | INGLÉS PRE-INTERMEDIO          | INGLÉS INTERMEDIO                        | INGLÉS POST-INTERMEDIO            | LIDERAZGO                             |                           |                           |
| ASIGNATURA DE APOYO 1  | ASIGNATURA DE APOYO 3                             | ASIGNATURA DE APOYO 5          | ASIGNATURA DE APOYO 7                    | ASIGNATURA DE APOYO 9             | INGLÉS AVANZADO                       |                           |                           |
| ASIGNATURA DE APOYO 2  | ASIGNATURA DE APOYO 4                             | ASIGNATURA DE APOYO 6          | ASIGNATURA DE APOYO 8                    | ASIGNATURA DE APOYO 10            |                                       |                           |                           |

Figura 6. Plan de estudios de la licenciatura en administración hotelera. Tomado de Plan de estudios de la Licenciatura en Administración Hotelera por Universidad de Quintana Roo. (2018).

El plan de estudios que maneja la Universidad de Quintana Roo cubre muchas de las áreas que los hoteles manejan e intenta ser lo más general posible para que así pueda uno contemplar todas y cada una de las áreas que se ejercerán en un futuro.

Una de las materias básicas y de uso necesario va a ser la de inglés, debido a que gracias a que la gran mayoría de los huéspedes extranjeros hablan inglés, es primordial lograr emplearlo bien a la hora de comunicarte con los huéspedes.

La segunda materia necesaria es la de servicio al cliente debido a que siempre se debe tener la mejor cara para poder resolver problemas o solucionar dudas además de generar un ambiente acogedor para el huésped que se encuentra consumiendo las bebidas en el área del bar. Importante también dentro del plan de estudios y cada que labora en un área de alimentos y bebidas es la cultura de calidad, ya que ahí se enseñan bien las organizaciones que controlan la calidad de los productos como también los protocolos que se deben manejar a la hora de emplear alimentos para el consumo.

El perfil del egresado logra abarcar gran parte de lo que se va a emplear como futuro profesionalista gracias a la formación teórica recibida por las distintas asignaturas, así como también el año de prácticas profesionales que maneja el plan de estudios para una mejor capacitación. Principalmente se dispone de una excelente actitud de servicio, buen manejo del idioma inglés y una gran responsabilidad ambiental y social para ejercer tu trabajo de manera adecuada.

## CONCLUSIONES

El departamento de Alimentos y Bebidas desempeña un papel fundamental en el alcance de la satisfacción de los huéspedes a causa de la continua supervisión, seguimiento y corrección de los servicios efectuados durante el momento. En definitiva, con base a la observación hecha, se menciona que el departamento es el encargado de brindar un servicio de calidad que se encuentre a la altura para el goce del huésped por lo que es necesario seguir estándares precisos para una mejora continua.

Por su parte, las aplicaciones de las bitácoras evidencian la diferencia que existe entre lo que se indica en la teoría, puesto que cada empresa desarrolla y aplica sus procesos de acuerdo con sus necesidades, ya sea agregando u omitiendo pasos, pero siempre con un enfoque en el cumplimiento de sus objetivos.

De acuerdo al problema planteado donde se buscaba saber si existe correlación directa entre las acciones de los colaboradores del área de bares de los hoteles cinco diamantes con los procesos estipulados por los estándares y normas previamente establecidas por el área de bares de un hotel cinco diamantes, localizado en la Riviera Maya se pudo observar que sí hay correlación entre cada uno de los estándares y normas, pero las variaciones son mínimas ya que el calzetín no era el adecuado ante los estándares del uniforme o las comidas no eran entregadas en su debido tiempo así como también una cierta variación al no mantener el plato de snacks lleno o ni siquiera ofrecerlo ante el huésped si es que éste no tenía con qué acompañar su trago.

El objetivo general se cumple ya que se realizó la observación de la práctica de los cinco colaboradores en estudio dando como resultado el cumplimiento del mismo.

En cuanto a los objetivos específicos, se realizó la evaluación de los requisitos preestablecidos mediante la lista de cotejo y se encontraron las siguientes coincidencias, así como algunas divergencias como, por ejemplo:

Había ciertas diferencias entre el color de calzetín que estaba estipulado dentro de los estándares del hotel. Se pudo también encontrar diferencias al no servir la comida 15 minutos después de que se haya efectuado el pedido. También se debe recalcar que varios de los colaboradores en estudio no cumplieron al mantener el plato de snacks lleno. Es importante recalcar que estas diferencias no se encontraron con tanta frecuencia durante el tiempo en estudio.

Sumando lo anterior, es posible valorar que los procesos estudiados en las bitácoras poseen disimilitud en ciertos indicadores, sin embargo, no significa que

altera el desempeño de los colaboradores. Así pues, teniendo en cuenta lo mencionado con anterioridad se brindan recomendaciones factibles para brindar una mejora en el servicio.

A su vez, se considera que la indagación documental, conjuntamente con las prácticas profesionales han sido de gran aportación al crecimiento profesional. Para concluir, se logró una adquisición y expansión de conocimientos de la industria hotelera; así como un desarrollo de las capacidades prácticas que se requieren para administrar un establecimiento dirigido a proporcionar servicios de alojamiento.

## Referencias

Administración Real México (2014) Estructura orgánica de un bar. Obtenido de: <http://administracion.realmexico.info/2014/06/estructura-organica-de-un-bar.html>  
Consultado el: 12 de abril de 2020

Anfitriones turismo (2009) Buenas prácticas para la atención al cliente. Bares y cafeterías. Obtenido de: [http://www.anfitrionesturismo.es/wp-content/uploads/2016/06/mbp\\_BARES\\_CAFETERIAS\\_may09.pdf](http://www.anfitrionesturismo.es/wp-content/uploads/2016/06/mbp_BARES_CAFETERIAS_may09.pdf) Consultado el: 12 de abril de 2020

Anguiano, D (2017). Playa del Carmen, su historia y tradiciones. Obtenido de: <http://soyplayense.com/historia-de-playa/playa-del-carmen-su-historia-y-tradiciones/> .Consultado el: 26 de octubre del 2019

Arnaiz Burne, Stella Maris y Alfredo César Dachary (2009). Geopolítica, recursos naturales y turismo. Una historia del caribe mexicano. Guadalajara: Universidad de Guadalajara/CUCosta.

- Baéz Sixto (1982). Descripción de puestos en hoteles, restaurantes y bares.
- Baz, J. (2018) Cesar Ritz: El Pionero De La Hotelería De Lujo Moderna. Obtenido de: <http://hotelperunews.com/historias-de-hoteleros-cesar-ritz-el-pionero-de-la-hoteleria-de-lujo-moderna/>. Consultado el: 7 de septiembre del 2019
- Bermeo Méndez, V. Y Caldas Molina, C. (2014) Manual de Procedimientos Operativos para Restaurantes de Comida Rápida. Ecuador. (Pp. 3-5)
- Berry, Leonard y otros (1989). Calidad del servicio: Una ventaja estratégica para instituciones financieras, Ed. Díaz de Santos, s.a Madrid.
- Bringas, N. (1999). Políticas de desarrollo turístico en dos zonas costeras del pacífico mexicano. Región y Sociedad, 17, 4-51.
- Calle Iñiguez, M., Lazo Serrano, A., & Grunauer Maguiño, M. (2018). Gestión del Sector Alojamiento-Hotel
- Campos, V. F. (1999) "Controle de qualidade total (no estilo japonês)". Editora de Desenvolvimento Gerencial, Belo Horizonte
- Castelli, G. (2000) "Administração hoteleira". Educus, Caxias do Sul
- Cecyte Puebla (1999) Departamento Contabilidad. Obtenido de: <https://sites.google.com/site/hoteleriavideos/hoteleria/departamentos-de-un-hotel/departamento-contabilidad> Consultado el: 12 de abril de 2020
- CEGAHO (2013). Breve historia de la industria hotelera. Obtenido de: <https://cegaho.wordpress.com/2013/07/25/historia-industria-hotelera/> .Consultado el: 26 de octubre del 2019

Centeno, L. (2017) Para los que se inician: Glosario de coctelería. Obtenido de: <https://www.cocinayvino.com/destacado/glosario-de-cocteleria/> Consultado el 23 de octubre de 2019. Consultado el: 12 de abril de 2020

CONAPO (2019) Estimaciones Y Proyecciones De La Población Por Sexo Y Edad A Mitad De Año. Quintana Roo Periodo 2010- 2030 Obtenido de: [www.conapo.gob.mx/es/CONAPO/Proyecciones\\_Datos](http://www.conapo.gob.mx/es/CONAPO/Proyecciones_Datos) Consultado el: 10 de septiembre de 2020

Cruz Olmos, N. (2019) ¿Qué es el distintivo AAA Diamond Award para hoteles y restaurantes? Obtenido de: <https://www.entornoturistico.com/que-es-el-distintivo-aaa-diamond-award/> Consultado el: 3 de noviembre de 2019

DATATUR Resultados de la actividad turística (2017) Obtenido de: [http://www.datatur.sectur.gob.mx/RAT/RAT-2017-12\(ES\).pdf](http://www.datatur.sectur.gob.mx/RAT/RAT-2017-12(ES).pdf) Consultado el: 10 de septiembre de 2020

Dean Tjosvold (1986). The Dynamics of Interdependence in Organizations  
Dorado.

El tiempo (1998) Glosario básico para un turista Obtenido de: <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-814046#:~:text=Plan%20Americano%3A%20tipo%20de%20plan,el%20desayuno%20y%20la%20comida.&text=Plan%20Europeo%3A%20tipo%20de%20plan%20tur%C3%ADstico%20que%20no%20incluye%20alimentaci%C3%B3n.> Consultado el: 10 de Noviembre de 2020

Factor Delta/SECTUR/CONACYT (2012) Sistema de Clasificación Hotelera Mexicano. México: Editorial Factor Delta. (Pp. 5-7) (Pp. 16-22)

FianceeBodas (2012) El bar básico: Terminología de bar. Obtenido de: <https://fianceebodas.com/articulos/2012/03/el-bar-basico-terminologia-de-bar/> Consultado el: 23 de octubre de 2019

Gallego, J (2001). Gestión de alimentos y bebidas para hoteles, bares y restaurantes. Editorial Paraninfo.

Gallego, J. (2005), Gestión de Hoteles, una nueva visión, Madrid, España, Thomson.

García Ortiz Francisco. (2011) Operaciones básicas y servicios en bar y cafetería, Ed. Paraninfo (Pp. 10,11)

García, A. (1979). Cancún: Turismo y Subdesarrollo Regional. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Gastronomicaperdia (2015) El bar como establecimiento o departamento. Obtenido de: <http://gastronomicaperdia.blogspot.com/2015/02/el-bar-como-establecimiento-o-como.html> Consultado el: 23 de octubre de 2019

Guerrero González, P. (2014) Introducción al Turismo. Editorial Patria S.A. DE C.V. (Pp. 14 y 15)

Gundlach, G. T., & Cadotte, E. R. (1994). Exchange interdependence and interfirm interaction

Hiernaux, D. (2010). Acapulco: nuevos espacios y estilos de vida. En D. Hiernaux (coord.), Las segundas residencias en México: un balance (pp. 99-117). México: Plaza y Valdés Editores y Universidad del Caribe, Colección Geografía.

IES San Marcos (2016) Módulo: Procesos básicos de preparación de alimentos y bebidas. Obtenido de:

[http://www.iessanmarcos.com/images/PDF/FPB\\_PROGRAMACION-PBY-16-17.pdf](http://www.iessanmarcos.com/images/PDF/FPB_PROGRAMACION-PBY-16-17.pdf) Consultado el: 12 de abril de 2020

ISO 9001 (2017). Mejora Continua. Obtenido de:

[http://www.normas9000.com/content/10\\_3-mejora-continua.aspx](http://www.normas9000.com/content/10_3-mejora-continua.aspx) Consultado el: 07 de diciembre de 2020

Jiménez, A. (1992). Turismo. Estructura y desarrollo. La estructura funcional del turismo internacional y la política turística de México. Desarrollo histórico. 1945-1990. México: McGraw-Hill.

La crónica de Jalisco (2016) Obtenido de:

<http://www.cronicajalisco.com/notas/2015/40556.html> Consultado el: 3 de diciembre de 2019

Lattin, G. (2012), Administración moderna de hoteles y moteles, México, Trillas.

Linares Urenda, A. (2012), Entorno de la hotelería y turismo. Mexico. Red Tercer Milenio

López Nava, N. (2013). Antecedentes de la industria hotelera en México. Obtenido de: <https://prezi.com/ciwfwve2b6qb/antecedentes-de-la-industria-hotelera-en-mexico/> Consultado el: 3 de diciembre de 2019

Macias Zapata, G y Villalobos Gonzales, M (2012) La entidad donde vivo, Quintana Roo.

Marín Lysyen, Muñoz Mileisy, Silveira Isis. (2012) Áreas públicas

Marketing Publishing. (2007). La fórmula del servicio excelente. Ed. Díaz de Santos.

Medina Loera, J. (2013) Arrieros de México. Obtenido de:  
<http://javiermedinaloera.com/arrierosdemexico/?p=129> Consultado el: 3 de diciembre de 2019

Medina, J. (2019), Reseña Hotelera y Turística. Obtenido de:  
<http://escuelagastronomicasenamalgam.blogspot.com/2010/05/historia-de-la-hoteleria.html> Consultado el: 10 de noviembre de 2020

Menezes, P. D. L. de; Balduino, B. C.; Balduino, J. C. & Vasconcelos, A. C. (2009) “Qualidade e segurança alimentar nos restaurantes de Mamanguape – PB.” In: Adnilson, S.; Newton, P.; Putrick, S.; Ferreira Cury, M.; Dias Paixão, D.; Sakamoto, R.; Villanueva Ramos, S. (Org.) Atividade turística e as potencialidades de novos destinos: Seleção dos melhores trabalhos apresentados no segundo Fórum Internacional de Turismo do Iguassu.

Michel, John G. & Hambrick, Donald, (1992). Diversificación Posture and Top Management Team Characteristics.

Morles, V (1994). Planeamiento y análisis de investigaciones, ED. Caracas: El

Munch, L. (2010). Administración. Gestión Organizacional, Enfoques y Procesos. (Pp. 110-111)

Nebreda López, M. (2019) Historia del hotelaría. Obtenido de:  
<https://www.campustraining.es/noticias/historia-hoteleria/> . Consultado el: 7 de septiembre del 2019

Neuvoo (2017) ¿Que hace un bartender? Obtenido de:  
<https://neuvoo.com.mx/neuvooPedia/es/bartender/> Consultado el: 3 de diciembre del 2019

Novedades Quintana Roo (2014) Una fecha inolvidable; 28 de Julio, fundación de Solidaridad. Obtenido de: <https://sipse.com/novedades/una-fecha-inolvidable-28-de-julio-fundacion-de-solidaridad-103535.html> Consultado el: 12 de abril del 2020

Oehmichen, C. (2013). Una mirada antropológica al fenómeno del turismo. En C. Oehmichen (Edit.), Enfoques antropológicos sobre el turismo contemporáneo (pp. 35-72). México: UAM, Instituto de Investigaciones Antropológicas

Olveda, J. (2011). La costa de la Nueva Galicia. Conquista y Colonización. Zapopan: El Colegio de Jalisco.

Parasuraman, A y otros (1993). Calidad total en la gestión de servicios, Ed. Díaz de Santos, s.a, Madrid

Pérez García, H. (2014) Historia de hotelería y turismo en México. (Pp. 62 y 63)

Pfeffer & Salancik, 1978; Pfeffer. (1992). Resource dependence theory: Premises and applications. (Pp 213)

Programas destinos México (2020) Riviera Maya. Obtenido de: <https://programadestinosmexico.com/playas/riviera-maya.html> Consultado el: 10 de septiembre de 2020

Raffino M.E. (2020) Concepto de monografía. Obtenido de: <https://concepto.de/monografia/#ixzz6fxeqqXb7> Consultado el: 07 de diciembre de 2020

Ramírez, F (2012) Club Ensayos. Obtenido de: <https://www.clubensayos.com/Historia/Historia-De-La-Hoteleria-En-Mexico/254396.html> Consultado el: 3 de diciembre de 2019

Ramírez, J. (1986). Turismo y medio ambiente: El caso de Acapulco. Revista de Estudios Demográficos y Urbanos, 479-512.

Riquelme, M. (2019) Organigrama De Un Bar. Obtenido de:  
<https://www.webyempresas.com/organigrama-de-un-bar/> Consultado el: 12 de abril de 2020

Rodríguez, R. (2009) Alternativa para mejorar el rendimiento del departamento de ama de llaves en un hotel de 5 estrellas.  
<https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/21603/1/D-39796.pdf>  
Consultado el: 26 de octubre del 2019

Ruíz, J. (2013). Técnicas de servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa. Madrid:  
Secretaría de Estado de Educación, Formación Profesional Y Universidades  
(2015) Cualificación profesional: Operaciones básicas de restaurante y bar.  
Obtenido de: [https://incual.mecd.es/documents/20195/1873855/HOT092\\_1\\_RV+-+A\\_GL\\_Documento+publicado/c7ae0556-0e58-4bfd-a3aa-41bcb18449f1](https://incual.mecd.es/documents/20195/1873855/HOT092_1_RV+-+A_GL_Documento+publicado/c7ae0556-0e58-4bfd-a3aa-41bcb18449f1)  
Consultado el: 12 de abril de 2020

Secretaría de Turismo (2000). Estudio de gran visión del turismo en México: perspectiva 2020. México, Centro de Estudios Superiores en Turismo  
Sistema Integral de Información de Mercados Turísticos (2018) Quintana Roo  
Obtenido de: [http://www.siimt.com/es/basico/Quintana\\_Roo](http://www.siimt.com/es/basico/Quintana_Roo) Consultado el: 10 de septiembre de 2020

Stoner, James A. F; Freeman, Reward y Gilbert, David r Jr. (1996) Administración 6ta edición. México: Editorial Pearson Educación. (Pp. 540)  
Universidad de Quintana Roo (2018). Administración Hotelera. Obtenido de:  
<http://www.ugroo.mx/planes-de-estudio/licenciaturas/playa-del-carmen/administracionhotelera/> Consultado el: 12 de abril de 2020

Victoria, J. (2013) Glosario Terminología Hotelera

Wolters Kluwer (2016) Interdependencia en la organización. Obtenido de:

[https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAA AAAAEAMtMSbF1jTAAASMTY3MTtbLUouLM DxbIwMDS0NDQ3OQQGZapUt-ckhIQaptWmJOcSoAX2Cy\\_zUAAAA=WKE](https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAA AAAAEAMtMSbF1jTAAASMTY3MTtbLUouLM DxbIwMDS0NDQ3OQQGZapUt-ckhIQaptWmJOcSoAX2Cy_zUAAAA=WKE) Consultado el: 07 de diciembre de

2020

## ANEXOS

### Anexo 1. Bitácora. Apariencia personal

| Aplicador:          |   |   |  |                             |
|---------------------|---|---|--|-----------------------------|
| Indicador           | Estándar  | Práctica  | Observación y Comentarios  | Calificación<br>Si: 1 No: 0 |
| Apariencia personal | Todos los colegas portaran sus uniformes completos, limpios y bien planchados; así como su gafete colocado de lado izquierdo a la altura del corazón. | Los colaboradores mantenían sus uniformes limpios y con el gafete colocado de lado izquierdo a la altura del corazón. |  | 1                           |
|                     | Los zapatos deben ser los propios para cada área, siempre cerrados, limpios y bien boleados.  | Los zapatos eran propios para el área de trabajo.   |  | 1                           |
|                     | Todos los colegas deberán hacer uso de calcetines o calcetas según sea el caso y el área.   | Los colaboradores usaban calcetines adecuados al área de trabajo y color.   | Ocasionalmente no llevaban los calcetines adecuados al color establecido | 0                           |

|  |  |   |  |   |
|--|--|---|--|---|
|  | <p>Todos los colegas serán responsables de mantener buenos hábitos de higiene personal para dar siempre una imagen profesional a los clientes. Un baño diario, el uso de desodorante e higiene bucal es indispensable. El uso de perfume será opcional siendo estos siempre de aromas neutros y con dosificación discreta.</p> | <p>Los colaboradores mantenían un aseo diario y el uso de perfumes o loción era limitado por lo que jamás llegaba a haber un aroma destacable. La higiene bucal es indispensable.</p> |  | 1 |
|  | <p>El uso de lentes oscuros esta permitido para colegas que laboran en el área de playa, albercas y conductores de carritos de huéspedes y lanchas siempre y cuando la mica del mismo permita mantener contacto visual con el huésped.</p>   | <p>Los colaboradores de la playa mantenían lentes que el mismo hotel les otorgaba haciendo uso de ellos para no dañar su vista.</p>   |  | 1 |
|  | <p>Los colegas que tengan algún tipo de lesión, herida o vendaje visible no les será permitido laborar.</p>  | <p>Los colaboradores no se presentaban a trabajar a menos que estuviesen en condiciones de hacerlo.</p>   |  | 1 |

Anexo 2. Bitácora. Protocolo de atención a huésped al área de bar

| Aplicador: |          |          |                           |                             |
|------------|----------|----------|---------------------------|-----------------------------|
| Indicador  | Estándar | Práctica | Observación y Comentarios | Calificación<br>Si: 1 No: 0 |

|  |   |  |  |   |
|--|---|--|--|---|
| Protocolo de atención a huésped al área de bar | Estar informado sobre toda la comida y bebida que hay disponible y en almacén.                          | Se realiza un briefing para estar atentos a el menú y bebida del día, así como algún evento que exista en el lugar.  |  | 1 |
|  | Al minuto de que el huésped se siente, se deberá acercarse para ofrecerle el menú.                      | Al minuto de la llegada del huésped al bar, se le ofrecerá el menú.  |  | 1 |
|  | Ofrecer recomendaciones y sugerencias al igual que hablar del menú de manera efectiva y eficiente.      | Se darán recomendaciones y sugerencias mientras se mantiene una charla eficiente. También es necesario pedirle el número de habitación para saber el apellido del mismo y poder hacer darle atención exclusiva al huésped. |  | 1 |
|  | Tomar la orden de bebidas a los huéspedes a los tres minutos de que hayan tomado asiento.               | Se tomará la orden de bebidas a los tres minutos de que hayan tomado asiento.  |  | 1 |
|  | Todas las bebidas deben haberse servido en aprox. cuatro minutos después de hacer el pedido.            | Todas las bebidas deberán servirse en cuatro minutos aproximadamente después de realizar el pedido.  |  | 1 |
|  | La comida debe servirse entre 15 minutos después de pedirse y en el orden correcto.                     | La comida se sirve en 15 minutos después de que el pedido se haya efectuado.   | Dependiendo el platillo, no lograba efectuarse en 15 minutos | 0 |
|  | El plato debe retirarse entre 3 minutos después de que todos los huéspedes hayan terminado su platillo. | Una vez hayan terminado todos los huéspedes, los platos deben retirarse al cabo de 3 minutos.  |  | 1 |

|  |  |  |                                   |   |
|--|--|--|-----------------------------------|---|
|  | Ofrecer otra bebida cuando el huésped haya alcanzado 1/3 de la bebida y mantener los snacks acordes al pedido.                               | Siempre se ofrecerá una bebida nueva cuando el vaso este casi vacío. El plato de snacks deberá mantenerse siempre lleno. | No se daba snacks con regularidad | 0 |
|  | Una vez el huésped haya terminado, se le preguntará si desea efectuar su pago y el cheque se efectuará y entregara en menos de tres minutos. | Cuando el huésped termine, se efectuará el cheque en tres minutos si es que así lo desea el mismo.                       |                                   | 1 |
|  | El bartender posicionara el cheque y la pluma en el estándar que el hotel maneje.  | Se debe seguir el estándar del hotel y posicionar el cheque y la pluma de forma correcta para facilitar su uso.          |                                   | 1 |
|  | Cuando el huésped este listo, el recibo o cambio deberá ser entregado en menos de cinco minutos.   | Cuando el huésped esté listo el cambio o recibo será entregado en cinco minutos o menos.                                 |                                   | 1 |
|  | Se hará uso del apellido del huésped de manera apropiada a la situación y se le despedirá de forma genuina.                                  | El uso del apellido no debe darse más de tres veces durante toda la orden debido a que sería excesivo para el huésped.   |                                   | 1 |

### Anexo 3. Lista de cotejo. Apariencia personal

#### Apariencia personal

| Persona 1         | Dia 1 | Dia 2 | Dia 3 | Dia 4 | Dia 5 | Dia 6 |
|-------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Uniforme completo | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     |

|                                    |   |   |   |   |   |   |
|------------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| Uniforme limpio                    | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Gafete colocado de lado izquierdo  | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Zapatos de trabajo                 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Calcetín del color correspondiente | ✓ | ✓ | x | ✓ | ✓ | x |
| Aseo diario                        | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Uso de loción limitado             | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Higiene bucal                      | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

Anexo 4. Lista de cotejo. Apariencia personal

|           |       |       |       |       |       |       |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Persona 2 | Dia 1 | Dia 2 | Dia 3 | Dia 4 | Dia 5 | Dia 6 |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|

|                                    |   |   |   |   |   |   |
|------------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| Uniforme completo                  | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Uniforme limpio                    | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Gafete colocado de lado izquierdo  | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Zapatos de trabajo                 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Calcetín del color correspondiente | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Aseo diario                        | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Uso de loción limitado             | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Higiene bucal                      | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

Anexo 5. Lista de cotejo. Apariencia personal

| Persona 3                          | Dia 1 | Dia 2 | Dia 3 | Dia 4 | Dia 5 | Dia 6 |
|------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Uniforme completo                  | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     |
| Uniforme limpio                    | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     |
| Gafete colocado de lado izquierdo  | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     |
| Zapatos de trabajo                 | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     |
| Calcetín del color correspondiente | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     |
| Aseo diario                        | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     |
| Uso de loción limitado             | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     |
| Higiene bucal                      | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     |

Anexo 6. Lista de cotejo. Apariencia personal

| Persona 4                          | Dia 1 | Dia 2 | Dia 3 | Dia 4 | Dia 5 | Dia 6 |
|------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Uniforme completo                  | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     |
| Uniforme limpio                    | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     |
| Gafete colocado de lado izquierdo  | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     |
| Zapatos de trabajo                 | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     |
| Calcetín del color correspondiente | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     |
| Aseo diario                        | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     |
| Uso de loción limitado             | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     |

|               |   |   |   |   |   |   |
|---------------|---|---|---|---|---|---|
| Higiene bucal | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
|---------------|---|---|---|---|---|---|

Anexo 7. Lista de cotejo. Apariencia personal

| Persona 5                          | Dia 1 | Dia 2 | Dia 3 | Dia 4 | Dia 5 | Dia 6 |
|------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Uniforme completo                  | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     |
| Uniforme limpio                    | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     |
| Gafete colocado de lado izquierdo  | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     |
| Zapatos de trabajo                 | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     |
| Calcetín del color correspondiente | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     |
| Aseo diario                        | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     |

|                        |   |   |   |   |   |   |
|------------------------|---|---|---|---|---|---|
| Uso de loción limitado | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Higiene bucal          | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

Anexo 8. Lista de cotejo. Protocolo de atención a huésped al área de bar

| Persona 1  | Dia 1 | Dia 2 | Dia 3 | Dia 4 | Dia 5 | Dia 6 |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Realiza un briefing conocer la bebida del día o evento especial.   | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     |
| Ofrece menú al minuto de llegada de un huésped                     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     |
| Mantuvo charla eficiente   | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     |
| Pedir número de habitación cuando el huésped se acerque a la barra | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     |
| No pasaron más de tres minutos antes de tomar la orden             | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     |

|  |   |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|---|
| Tardó menos de cuatro minutos en servir bebida                               | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| La comida se sirvió en 15 minutos después de que se haya efectuado el pedido | ✓ | ✓ | ✓ | x | ✓ | ✓ |
| Los platos se retirarán al cabo de tres minutos                              | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Ofreció una nueva bebida cuando el vaso estuvo casi vacío                    | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Siempre mantuvo el plato de snacks lleno                                     | ✓ | ✓ | x | ✓ | ✓ | x |
| Efectuó el cheque en tres minutos  | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Posicionó el cheque y la pluma de forma correcta para facilitar su uso       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Entregar el recibo o cambio en menos de cinco minutos                        | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

|  |   |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|---|
| No usó el apellido del huésped más de tres veces | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
|--|---|---|---|---|---|---|

Anexo 9. Lista de cotejo. Protocolo de atención a huésped al área de bar

| Persona 2  | Dia 1 | Dia 2 | Dia 3 | Dia 4 | Dia 5 | Dia 6 |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Realiza un briefing conocer la bebida del día o evento especial    | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     |
| Ofrece menú al minuto de llegada de un huésped                     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     |
| Mantuvo charla eficiente   | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     |
| Pedir número de habitación cuando el huésped se acerque a la barra | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     |
| No pasaron más de tres minutos antes de tomar la orden             | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     |
| Tardó menos de cuatro minutos en servir bebida                     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     |

|  |   |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|---|
| La comida se sirvió en 15 minutos después de que se haya efectuado el pedido | ✓ | ✓ | ✓ | x | ✓ | ✓ |
| Los platos se retiraran al cabo de tres minutos                              | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Ofreció una nueva bebida cuando el vaso estuvo casi vacío                    | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Siempre mantuvo el plato de snacks lleno                                     | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Efectuó el cheque en tres minutos  | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Posicionó el cheque y la pluma de forma correcta para facilitar su uso       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | x |
| Entregar el recibo o cambio en menos de cinco minutos                        | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| No usó el apellido del huésped más de tres veces                             | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

Anexo 9. Lista de cotejo. Protocolo de atención a huésped al área de bar

| Persona 3  | Dia 1 | Dia 2 | Dia 3 | Dia 4 | Dia 5 | Dia 6 |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Realiza un briefing conocer la bebida del día o evento especial              | x     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     |
| Ofrece menú al minuto de llegada de un huésped                               | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     |
| Mantuvo charla eficiente   | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     |
| Pedir número de habitación cuando el huésped se acerque a la barra           | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     |
| No pasaron más de tres minutos antes de tomar la orden                       | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     |
| Tardó menos de cuatro minutos en servir bebida                               | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     |
| La comida se sirvió en 15 minutos después de que se haya efectuado el pedido | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     |

|  |   |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|---|
| Los platos se retiraran al cabo de tres minuto                         | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Ofreció una nueva bebida cuando el vaso estuvo casi vacío              | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Siempre mantuvo el plato de snacks lleno                               | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Efectuó el cheque en tres minutos                                      | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Posicionó el cheque y la pluma de forma correcta para facilitar su uso | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Entregar el recibo o cambio en menos de cinco minutos                  | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| No usó el apellido del huésped más de tres veces                       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

Anexo 10. Lista de cotejo. Protocolo de atención a huésped al área de bar

|           |       |       |       |       |       |       |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Persona 4 | Dia 1 | Dia 2 | Dia 3 | Dia 4 | Dia 5 | Dia 6 |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|

|  |   |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|---|
| Realiza un briefing conocer la bebida del día o evento especial.             | ✓ | x | x | ✓ | ✓ | ✓ |
| Ofrece menú al minuto de llegada de un huésped                               | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Mantuvo charla eficiente   | ✓ | x | ✓ | x | ✓ | ✓ |
| Pedir número de habitación cuando el huésped se acerque a la barra           | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| No pasaron más de tres minutos antes de tomar la orden                       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Tardó menos de cuatro minutos en servir bebida                               | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| La comida se sirvió en 15 minutos después de que se haya efectuado el pedido | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Los platos se retirarán al cabo de tres minutos                              | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

|  |   |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|---|
| Ofreció una nueva bebida cuando el vaso estuvo casi vacío              | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Siempre mantuvo el plato de snacks lleno                               | ✓ | x | ✓ | ✓ | ✓ | x |
| Efectuó el cheque en tres minutos                                      | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Posicionó el cheque y la pluma de forma correcta para facilitar su uso | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Entregar el recibo o cambio en menos de cinco minutos                  | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| No usó el apellido del huésped más de tres veces                       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

Anexo 11. Lista de cotejo. Protocolo de atención a huésped al área de bar

| Persona 5  | Dia 1 | Dia 2 | Dia 3 | Dia 4 | Dia 5 | Dia 6 |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Realiza un briefing conocer la bebida del día o evento especial. | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     | ✓     |

|  |   |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|---|
| Ofrece menú al minuto de llegada de un huésped                               | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Mantuvo charla eficiente   | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | x |
| Pedir número de habitación cuando el huésped se acerque a la barra           | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| No pasaron más de tres minutos antes de tomar la orden                       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Tardó menos de cuatro minutos en servir bebida                               | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| La comida se sirvió en 15 minutos después de que se haya efectuado el pedido | ✓ | x | ✓ | x | ✓ | ✓ |
| Los platos se retirarán al cabo de tres minutos                              | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Ofreció una nueva bebida cuando el vaso estuvo casi vacío                    | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

|  |   |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|---|
| Siempre mantuvo el plato de snacks lleno                               | x | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | x |
| Efectuó el cheque en tres minutos                                      | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Posicionó el cheque y la pluma de forma correcta para facilitar su uso | ✓ | ✓ | x | ✓ | ✓ | ✓ |
| Entregar el recibo o cambio en menos de cinco minutos                  | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| No usó el apellido del huésped más de tres veces                       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

Anexo 12. Reporte de actividades realizadas por área

REPORTE DE ACTIVIDADES REALIZADAS POR ÁREA

CUARTO REPORTE DE ACTIVIDADES

Solidaridad, Quintana Roo, México a 18 de Febrero del 2019

Nombre del alumno: Johanna Michelle Mingo

Matrícula: 16-19719

Área: Banquetes

Período de duración en el área:

13 Enero 2020 al 13 Marzo 2020  
DÍA MES AÑO DÍA MES AÑO

**(1) Describe a detalle los departamentos y actividades realizadas en dicha área y período**

Este mes hice mis prácticas en el área de banquetes donde mis actividades consistían tanto en meserear como también realizar trabajos de hostess y ayudar a los jefes de áreas a realizar trabajos administrativos como lo eran pedidos del almacén, así como imprimir menús que se iban a estar manejando dentro del evento.

- (2) **Especifica las habilidades, actitudes, valores y procedimientos aprendidos en la misma.**

En esta área fue necesario mantener una actitud de compañerismo en todo momento, así como también manejar y mantener una conversación amena con los huéspedes del evento como también resolverles dudas mínimas. Es necesario tener mucha concentración y poder trabajar bajo presión para que el evento salga como se espera.

- (3) **En caso de que consideres que algo te faltó por conocer, especifica y detalla lo que consideres pertinente e identifica las causas por las que no obtuviste tal conocimiento.**

Me falta lograr estar más apegada a mis líderes para poder así notar como realizan y acomodan los eventos dependiendo de las demandas del huésped.

- (4) **Califica tu desempeño y aprovechamiento en el área (de 0 a 100): 90**

- (5) **Especifica lo que consideras mejorar de tu actuación:**

Me falta manejar con mayor precisión los platos y copas que se van a estar sirviendo para los huéspedes ya que al no tener experiencia ni fuerza, sirvo y retiro menos platos de los que debería cargar.

- (6) **Califica la labor de los supervisores y jefes que tuviste en esta área (de 0 a 100): 90**

- (7) **Especifica lo que consideras que debería mejorar el la labor de tus superiores:**

Mis jefes de área logran cambiarme de puestos para que así pueda aprender de cada sector dentro del área, aunque muchas veces no tengo tareas ni trabajos asignados por ellos.

**(8) Menciona cualquier sugerencia o propuesta para mejorar el ÁREA visitada:**

La asignación de compañeros para cada evento tiende a fallar, aunque es raro que un evento no salga de acuerdo con lo establecido o visualizado por lo que no hay muchas quejas del huésped.  
Por otra parte, el área maneja cubiertos viejos y muebles desactualizados por lo que eso le da una desventaja al hotel.

**(9) Menciona cualquier sugerencia o propuesta para mejorar el PROCESO DE ESTANCIA en el área visitada:**

Jamás se habló de esta área en específico dentro de la carrera por lo que sabía poco y nada de cómo manejar grupos grandes de personas.

Anexo 3. Reporte de actividades realizadas por área

### Anexo 13. Formato de evaluación



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO  
CAMPUS RIVIERA MAYA

## FORMATO DE EVALUACIÓN

**Información de Hotel:** Fecha: 18/02/20

Área: Banquetes Teléfono: 9842063000 Ext. 3810

Nombre y puesto del evaluador: Cesar Lira Director de Banquetes e-mail: Cesar.Lira@fairmont.com

**Información de Estudiante:**

Nombre: Johanna Michelle Mingo # de matrícula: 16-19719

Período en el área: Del: 13/02/19 Al: 13/03/19

Departamento(s) recorrido(s) en el área: Banquetes

Por favor, seleccione la calificación que corresponda al desempeño del estudiante durante su estancia práctica.

|                              | Excelente | Bueno | Aceptable | Pobre |
|------------------------------|-----------|-------|-----------|-------|
| <b>Aspectos Técnicos</b>     |           |       |           |       |
| Calidad del Trabajo          | ✓         |       |           |       |
| Eficiencia                   | ✓         |       |           |       |
| Conocimiento Profesional     |           | ✓     |           |       |
| Adaptabilidad                |           | ✓     |           |       |
| Organización                 | ✓         |       |           |       |
| Ejecución del Trabajo        | ✓         |       |           |       |
| Autoevaluación de su Trabajo | ✓         |       |           |       |

**Comentarios :** Si eligió la opción de **Aceptable** o **Pobre** por favor mencione las áreas en las que el estudiante necesita mejorar.

---



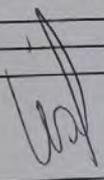
---

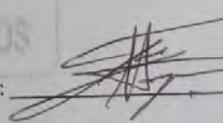
|                                    | Excelente | Bueno | Aceptable | Pobre |
|------------------------------------|-----------|-------|-----------|-------|
| <b>Aspectos Personales</b>         |           |       |           |       |
| Puntualidad                        | ✓         |       |           |       |
| Responsabilidad                    | ✓         |       |           |       |
| Trabajo en Equipo                  | ✓         |       |           |       |
| Disposición                        |           | ✓     |           |       |
| Creatividad                        |           | ✓     |           |       |
| Iniciativa (Proactividad)          |           | ✓     |           |       |
| Integración Grupal                 | ✓         |       |           |       |
| Liderazgo                          |           | ✓     |           |       |
| Aceptación en el Equipo de Trabajo | ✓         |       |           |       |

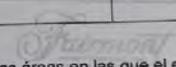
**CALIFICACION OTORGADA POR EL HOTEL (1 – 100):** 90

**Comentarios :** Si eligió la opción de **Aceptable** o **Pobre** por favor mencione las áreas en las que el estudiante necesita mejorar: :

---

Nombre y Firma del Supervisor área: 

Profesor UQROO: 



20 FEB 2020

RECURSOS HUMANOS



Anexo 15. Estándares, políticas y procedimientos

| Estándares, Políticas y Procedimientos |                              |                          |            |
|--|------------------------------|--------------------------|------------|
| Asunto:                                | Apariencia Personal          | Fecha de Implementación: | 11/25/2005 |
| Afecta:                                | Todos los Colegas            | Fecha de Revisión:       | 06/06/06   |
| Iniciado Por:                          |                              | Numero de Paginas:       | 1 of 3     |
| Titulo:                                | Director de Recursos Humanos | EPP N°:                  | 1          |
|  |                              | Remplaza EPP N°:         |            |

**Propósito:**  
 Crear una primera impresión que sea consistente con nuestro estándar de 5 diamantes y mantener el prestigio e imagen de nuestra Compañía.

**Política:**  
 Todos los Colegas se guiarán por las políticas presentadas y discutidas en la reunión de orientación. Un uniforme completo es la vestimenta en óptimas condiciones, planchado y con un gafete con el nombre del colega. La segunda parte de la apariencia personal incluye aseo personal, estilo de cabello, joyería y otros que claramente están explicados en el manual de colaboradores.  
 Ningún colega podrá trabajar su jornada cuando su apariencia personal no cumpla con estas expectativas. Colegas que no cumplan con este requerimiento se reportaran a la siguiente jornada con el 100% en cumplimiento de este estándar.  
 Los Colegas no deberán desplegar símbolos comerciales de marca o simbólicos que hagan referencia a otra que no sea la marca o símbolo de Hotels and Resort y sus marcas registradas.

**Estandar:**  
 Todos los Colegas portarán sus uniformes completos, limpios y bien planchados; así como su gafete colocado de lado izquierdo a la altura del corazón.  
 Los zapatos deben ser los propios para cada área, siempre cerrados, limpios y bien boleados.  
 Todos los Colegas deberán hacer uso de calcetines o calcetas según sea el caso y el área.  
 En el entendido de que la imagen de nuestros Colegas es un aspecto importante en el cumplimiento de nuestra Misión, se evitara perforaciones y tatuajes visibles  
 Todos los Colegas serán responsables de mantener buenos hábitos de higiene personal para dar siempre una imagen profesional a los clientes. Un baño diario, el uso de desodorante e higiene bucal es indispensable. El uso de perfume, loción o cremas será opcional, siendo éstos siempre de aromas neutros y con dosificación discreta.  
 El uso de lentes oscuros está permitido para Colegas que laboran en el área de playa, albercas y conductores de carritos de huéspedes y lanchas (Tatich), siempre y cuando la mica del mismo permita mantener contacto visual con el huésped.  
 Los Colegas que tengan algún tipo de lesión, herida o vendaje visible no le será permitido laborar.

Anexo 16. Estándares, políticas y procedimientos

| Estándares, Políticas y Procedimientos |                              |                          |            |
|--|------------------------------|--------------------------|------------|
| Asunto:                                | Apariencia Personal          | Fecha de Implementación: | 11/25/2005 |
| Afecta:                                | Todos los Colegas            | Fecha de Revisión:       | 06/06/06   |
| Iniciado Por:                          |                              | Numero de Paginas:       | 2 of 3     |
| Título:                                | Director de Recursos Humanos | EPP N°:                  | 1          |
|  |                              | Reemplaza EPP N°:        |            |

**Damas:**

Peinado adecuado que permita tener la frente y cara al descubierto; en caso de teñirse el cabello, que el color tenga una apariencia natural; maquillaje discreto; barniz de uñas de colores claros, mate y neutros o manicura tipo francés; aretes cortos, no colgantes, no arracadas, del tamaño de una moneda de un peso y únicamente uno por oreja; el uso de anillos está restringido a excepción de la argolla matrimonial; y un reloj sencillo y discreto. Por razones de seguridad en operación y a fines de estandarizar, se evitará el uso de collares y cadenas.

**Caballeros:**

Corte de cabello tradicional; patillas cortas a la altura de media oreja; completamente rasurados, la joyería permitida para caballeros se limita a la argolla matrimonial (en su caso) y un reloj sencillo y discreto. No se permite el crecimiento de pelo facial, bigotes, candados etc.

**Cocina:**

Se evitará el uso de joyería en todos los casos.

**Procedimiento:**

- Al llegar al Hotel, todos los Colegas pasaran al área de lavandería, donde se les entregará su uniforme limpio y planchado en una porta trajes.
- Los Colegas se cambiarán de ropa en los vestidores, donde podrán verificar que su uniforme esté completo, limpio y bien planchado. Asimismo, tendrán oportunidad de retocarse el peinado o el maquillaje en su caso.
- En el área de servicios sanitarios y vestidores se cuenta con regaderas disponibles para uso de los Colegas, a fin de facilitar el buen hábito de la higiene personal.
- Los Colegas podrán colocar su ropa y artículos personales en la porta trajes y regresarlo a lavandería, donde será custodiado hasta el término de su turno para hacer el cambio nuevamente.

**Medida:**

Estándares Richey = Se realizarán auditorías periódicas para la verificación de este punto importante a considerar en una certificación 5 Diamantes.

## Anexo 17. Estándares bartender

### BARTENDER:

- Prior to service: be informed about food & beverage choices and availability of all menu and wine list items.
- Guests will be approached within 1 minute of seating and asked if they would like a menu.
- Be able to discuss food and beverage products effectively with guests and offer recommendations and suggestions prior to order being placed where appropriate.
- Take guests' drink order within 3 minutes of seating.
- Offer to take guests food order within 5 minutes of seating.
- All drink orders to be served within 4 minutes of order being placed, including the service bar drink orders.
- Correct food orders to be served within 15 minutes order being placed. Inquire as to guests' further needs before leaving.
- Dishes will be cleared within 3 minutes of all guests finishing their meals.
- Dessert will be served within 10 minutes of being placed.
- Offer additional drinks when the guest's beverage has reached 1/3 full and replenish bar snacks accordingly.
- Once guest has indicated that they are finished, inquire as to when they would like their bill. The correct guest check will be presented within 3 minutes.
- The bartender will place the bill in a standard check folder on the table. pen should be placed horizontally across the check folder. This step eliminates the need for the server to continuously revisit the table to determine if the guest has signed the bill. A quick glance will determine if the pen has been used.
- Guest check is settled and change/receipt delivered within 5 minutes of guest indicating readiness to leave or making payment.

Guest service to continue and guest experience to be maintained until they depart.

Guest departs with the knowledge that we genuinely desire and value their business, using their name where appropriate.