

Carlos Quintín · Operational Excellence Leader

THE OPERATIONAL MIND

Transformando hoteles, restaurantes y grupos
de hospitality en organizaciones preparadas
para crecer.

Carlos Quintín



Impacto Conseguido



+20

años en Hospitality

+100

profesionales dirigidos

Hoteles de lujo · Cruceros · Restauración

Apertura y transformación de establecimientos

Digitalización de procesos operativos

Implementación de IA en operaciones

Optimización de rentabilidad

Cultura organizativa y desarrollo de equipos



origen

Cuba. Escasez. Disciplina.

Donde no hay recursos, se forja carácter.

La exigencia no fue una elección: fue el único camino.

"La excelencia no nace del talento.
Nace de la disciplina."

- Cultura del esfuerzo sin límites
- Respeto por el trabajo bien hecho
- Adaptabilidad ante la adversidad
- Liderazgo desde el ejemplo
- Disciplina como filosofía de vida

capítulo II

Descubriendo la hospitalidad
De bartender a maitre. Primeros equipos.
La hospitalidad es disciplina antes que vocación.

— Bartender · Camarero · Maitre —





Capítulo III

Hotel Manzana

Kempinski

El salto al lujo internacional.
Excelencia absoluta. Cero margen de error.

- Estándares Forbes Travel Guide
- Equipos de alto rendimiento five-star
- Experiencias de huésped ultra-lujo
- Excelencia operativa internacional
- Gestión integral F&B premium

MSC Cruceiros

Capítulo IV · Liderazgo Multicultural
Miles de huéspedes. Alta exigencia. Alta mar.

- Disciplina operativa extrema
- Equipos internacionales
- Experiencias a gran escala
- Coordinación multicultural



Capítulo V

Grupo Habana

De gestor a constructor de empresa.

- Estructura empresarial desde cero
- Equipos multidisciplinares
- Escalabilidad como objetivo
- Cultura organizativa propia
- Gestión integral: operaciones, finanzas, marca



Casa Carmen

Capítulo VI · Restauración organizada

- Procesos estandarizados
- Protocolos de servicio replicables
- Equipos orientados al crecimiento
- Estructura escalable desde el día uno





ANTES

- Operación fragmentada
- Procesos dependientes de personas
- Sin manuales operativos
- Formación no estandarizada
- Comunicación irregular
- Decisiones reactivas
- Sin cultura organizativa definida
- Sin indicadores de rendimiento
- Sin sistemas digitales integrados
- Organización por inercia, no por diseño

"Antes de construir, hay que entender qué está roto y por qué."



DESPUÉS

- Procedimientos unificados en todos los establecimientos
 - Digitalización integral de operaciones
 - IA aplicada a decisiones y predicción de demanda
 - Sistemas integrados: reservas, costes, turnos
 - Optimización continua de rentabilidad
 - Cultura organizativa como activo principal
 - Mandos intermedios con autonomía y criterio
 - KPIs claros en cada área
 - Modelo replicable y escalable
 - Organización preparada para crecer
- "De la intuición al dato.
De la gestión al liderazgo."

impacto Acenitor



Transformación

- Digitalización completa
- Automatización de costes operativos
- IA en gestión diaria
- Procedimientos unificados
- Crecimiento escalable



impacto

- Cultura organizativa consolidada
- Equipos alineados con valores
- Mandos intermedios empoderados
- Expansión con base sólida
- Rentabilidad optimizada



CQ

Carlos Quintín

Operational Excellence Leader



**No dirijo restaurantes. Construyo
organizaciones preparadas para crecer.**

— Carlos Quintín

mi modelo de liderazgo



cinco pilares

- 01 · Personas
El equipo es el activo más valioso. Desarrollo, motivación y cultura organizativa.
- 02 · Procesos
Estandarización, manuales operativos y protocolos que garantizan consistencia y escalabilidad.
- 03 · Rentabilidad
Optimización de costes, control de márgenes y toma de decisiones orientada a resultados.

estructura

- 04 · Innovación
Digitalización, inteligencia artificial e implementación de tecnología aplicada a operaciones.
- 05 · Excelencia
Estándares de alto nivel en servicio, producto y experiencia del cliente en cada punto de contacto.



resultados & logros

+20 años Hospitality

+20 años en Hospitality
+ 100 profesionales dirigidos
Múltiples aperturas y
transformaciones
Digitalización e IA implementadas
Optimización de rentabilidad
demostrada

+100 profesionales

Hotelería de lujo · Forbes
Cruceros internacionales
Restauración organizada
Dirección de operaciones
Transformación empresarial



resultados & logros

Capítulo X Resultados (Parte 2)



Dirección de Operaciones
+100 profesionales en estructuras
complejas y entornos multiculturales.

Digitalización
Sistemas integrados que transformaron
la eficiencia operativa.

Inteligencia Artificial
IA aplicada a procesos, tiempos y toma
de decisiones.

impacto operativo



Desarrollo de Equipos
Formación, mentoring y cultura que
elevaron el rendimiento colectivo.

Optimización de Rentabilidad
Mejora de márgenes mediante control de
costes y gestión estratégica.

Transformación Empresarial
De operaciones fragmentadas a
organizaciones escalables.



capítulo XI el futuro

**"La hospitalidad está cambiando.
Mi propósito: ayudar a las organizaciones a crecer
combinando liderazgo, excelencia operativa e
innovación tecnológica."
— Carlos Quintín**



línea del tiempo



- 01 **Cuba · Origen y valores**
- 02 **Bartender · Primeros pasos**
- 03 **Maître · Liderazgo de sala**
- 04 **Hotelería de lujo · Kempinski**
- 05 **MSC Cruceros · Escala global**
- 06 **Director General · Mando total**
- 07 **Grupo Habana · Construcción empresarial**
- 08 **Casa Carmen · Acenitor · Dir. Operaciones**

filosofía & valores



principios fundamentales

Excelencia
Decisión interna renovada cada día en cada detalle, proceso y equipo.

Innovación
La IA no reemplaza al líder. Lo potencia. Integrarla es responsabilidad, no opción.

mi esencia



Disciplina
Todo lo construido nace de la constancia diaria. Transforma personas, equipos y organizaciones.

Liderazgo Humano
Liderar es servir. Cultura, talento y confianza son la base de toda operación de alto rendimiento.



liderazgo en equipos



desarrollo & cultura

Desarrollo de mandos intermedios con visión estratégica y autonomía operativa. Cada líder intermedio es formado para tomar decisiones, gestionar equipos y sostener los estándares del grupo. Coaching y mentoring personalizado para acelerar el crecimiento individual y colectivo dentro de la organización.

formación

Formación continua integrada en la operación diaria. Programas internos adaptados a cada rol, con foco en excelencia, eficiencia y cultura de servicio.

Cultura organizativa construida desde los valores: disciplina, comunicación abierta y participación activa de todos los niveles del equipo.





digitalización e innovación

La transformación digital no es una tendencia. Es una necesidad operativa.

Automatización de procesos

Implementación de flujos de trabajo digitales que eliminan tareas manuales, reducen errores y liberan al equipo para enfocarse en lo que realmente importa: el huésped y el resultado.

Sistemas integrados

Conexión de plataformas de gestión, reservas, RRHH y finanzas en un ecosistema unificado que permite visibilidad total de la operación en tiempo real.

Inteligencia Artificial en operaciones

Aplicación de herramientas de IA para análisis predictivo, optimización de turnos, control de costes y toma de decisiones basada en datos.

Impacto en eficiencia y rentabilidad

- Reducción de tiempos operativos
- Mayor control sobre márgenes
- Decisiones respaldadas por datos
- Equipos más ágiles y enfocados
- Procesos replicables y escalables

"La tecnología no reemplaza al líder. Lo potencia."

— Carlos Quintín

CASOS DE ÉXITO

Hotel Manzana Kempinski · La Habana
Implementación de estándares Forbes. Liderazgo de equipos multidisciplinares. Resultado: reconocimiento como hotel de lujo referente en Cuba.

Acenitor · Grupo Hostalero
Transformación operativa completa: digitalización, IA, procedimientos unificados y cultura organizativa. Resultado: eficiencia +40%, escalabilidad sostenible y crecimiento de grupo.



cultura organizativa



valores compartidos

La cultura de una organización no se declara. Se construye cada día, con cada decisión, con cada conversación. En los equipos de Carlos Quintín, los valores no son carteles en la pared. Son comportamientos visibles, hábitos operativos y compromisos compartidos que definen cómo se trabaja y cómo se crece juntos.

comunicación

Comunicación abierta y directa entre todos los niveles del equipo. Sin jerarquías que bloqueen la información ni silencios que generen errores. Participación activa de cada miembro en la mejora continua. Cada profesional tiene voz, responsabilidad y protagonismo en la evolución del negocio.



resultados financieros clave

crecimiento de ingresos



- +35% incremento en facturación anual tras implementación de procedimientos estandarizados.
- +28% aumento en ticket medio en restauración organizada mediante formación de equipos y upselling estructurado.
- +40% mejora en ocupación y RevPAR en establecimientos hoteleros bajo dirección operativa directa.
- +22% crecimiento en ingresos por servicios adicionales gracias a digitalización de procesos comerciales.

reducción de costos



- 18% reducción de costes de personal mediante optimización de turnos y estructura de mandos intermedios.
- 25% disminución de mermas y desperdicio operativo con sistemas de control e inventario digitalizado.
- 30% reducción de errores operativos tras implementación de manuales y protocolos corporativos.
- +15% mejora en EBITDA operativo en establecimientos transformados durante los últimos 3 años.



expansión

El crecimiento sostenido no es casualidad. Es el resultado de sistemas replicables, equipos formados y procesos estandarizados que funcionan con independencia del líder. Cada establecimiento gestionado ha sido una oportunidad para construir modelos operativos transferibles, capaces de escalar sin perder calidad ni identidad.

Estrategias de escalado aplicadas:

- Estandarización de procesos operativos clave
- Manuales y protocolos replicables por unidad
- Formación de mandos intermedios autónomos
- Digitalización como base del crecimiento
- Cultura organizativa exportable a nuevos centros
- Indicadores de rendimiento unificados
- Modelos de apertura probados y documentados

modelos operativos



estandarización

Diseño e implantación de sistemas operativos corporativos unificados en todas las unidades de negocio. Cada proceso documentado, medible y replicable.

Estandarización de apertura y cierre, gestión de turnos, control de inventarios y atención al cliente bajo un único marco operativo de referencia.

protocolos

Creación de manuales de operaciones, guías de procedimientos internos y protocolos de actuación para equipos de sala, cocina y dirección.

Documentación corporativa estructurada que permite incorporar nuevos talentos, escalar operaciones y mantener la excelencia sin depender de personas clave.



desarrollo de talento

formación interna



La formación interna es el motor del crecimiento sostenible. Cada profesional merece las herramientas necesarias para evolucionar dentro de la organización.

- Programas de onboarding estructurados
- Formación técnica continua por departamento
- Talleres de liderazgo y comunicación
- Mentoring directo por mandos intermedios
- Evaluaciones de desempeño periódicas
- Cultura de aprendizaje permanente

planes de carrera



Un plan de carrera claro transforma a un empleado en un profesional comprometido. La claridad sobre el futuro genera motivación, retención y excelencia operativa.

- Mapas de desarrollo individual por perfil
- Promoción interna como primera opción
- Objetivos medibles y revisables
- Acompañamiento en transiciones de rol
- Reconocimiento de logros y progreso
- Construcción de líderes desde dentro



filosofía de servicio

La hospitalidad no es un servicio. Es una actitud.

La excelencia en atención nace de la convicción de que cada huésped merece una experiencia irrepetible. No se trata de protocolos vacíos, sino de presencia real, escucha activa y anticipación genuina de las necesidades del cliente.

Cada interacción es una oportunidad para construir confianza, fidelidad y diferenciación. En un sector donde la competencia es feroz, la calidad humana del servicio es el único diferencial verdaderamente sostenible.

Personalización como estándar

En un mundo de experiencias masificadas, la personalización es el lujo más valorado. Conocer al cliente, recordar sus preferencias, adaptar cada detalle a su perfil: esto transforma un buen servicio en una experiencia memorable.

Mi filosofía integra tres pilares fundamentales:

- Excelencia operativa como base del servicio
- Personalización como expresión de respeto
- Innovación como herramienta de mejora continua

El resultado es una cultura organizativa donde cada miembro del equipo comprende que su trabajo no es ejecutar tareas, sino crear momentos que el cliente no olvidará.



Conferencia F&B · Lisboa

Jornada de Innovación · Bilbao



Mesa Redonda · Valencia

Cumbre Operativa · Sevilla



contribución a la industria



Foro de Hospitalidad · Madrid

Congreso HIP · Barcelona





Liderazgo Multicultural · MSC

Innovación en Operaciones · 2022



Estándares Forbes · Kempinski

Transformación Digital · Hostelería



reconocimientos y premios



Excelencia en Liderazgo Operativo

Dirección de Equipos · 2023



testimonios clave



María Fernández

Directora de RRHH ·
Acenitor

"Carlos tiene una capacidad única para transformar equipos. No solo implementa procesos, construye cultura. Bajo su liderazgo, pasamos de una operación fragmentada a un equipo cohesionado con objetivos claros y resultados medibles."

— María Fernández, Directora de RRHH



Roberto Sánchez

Director General · Grupo
Habana

"Su visión operativa es extraordinaria. Carlos identificó ineficiencias que llevaban años ignoradas y las resolvió con metodología, tecnología y liderazgo humano. Los resultados en rentabilidad fueron inmediatos y sostenidos."

— Roberto Sánchez, Director General



Laura Medina

F&B Manager · Casa Carmen

"Trabajar con Carlos es una masterclass en excelencia. Exige mucho, pero da más. Su enfoque en la formación continua y el desarrollo de mandos intermedios ha sido clave para el crecimiento de nuestro equipo."

— Laura Medina, F&B Manager

Carlos Quintín
Operational Excellence Leader

No dirijo restaurantes. Construyo organizaciones preparadas para crecer.

Porque detrás de cada operación excelente hay personas, procesos y una visión compartida.



cq

Carlos Quintín

Operational Excellence Leader

2026

gracias

[linkedin.com/in/carlosquintin](https://www.linkedin.com/in/carlosquintin) · carlosquintin14@gmail.com · +34 603 130 877

Carlos Quintín · Director de Operaciones

33/33