

Título--- Medición de la gestión de la tecnología y la innovación con enfoque de procesos en el Hotel “Villa Cuba Resort”.

---Trabajo de Diploma en opción al título de Licenciado en Turismo.

Fecha de defensa---2011

Autora ---Marydalia Dopaso Rodríguez

Tutores --- MSc. Ing. Bisleivys Jiménez Valero y Dr.C. Alberto Medina León

Resumen---Determinar el nivel de Gestión de la Tecnología y la Innovación (GTI) en los procesos de hoteles Todo Incluido, es el principal objetivo del presente trabajo. Como resultados se obtienen un Referente Teórico con un profundo análisis de los conceptos tratados durante la investigación, el procedimiento para la medición del nivel de GTI con enfoque de procesos, la evaluación y medición de los once procesos del hotel “Villa Cuba Resort”, la propuesta de un Plan de Mejoras para la entidad, además de un software TECHOT para la medición continua del nivel de GTI en los procesos hoteleros. El contexto actual del polo turístico Varadero deja demostrado la necesidad de gestionar la Investigación, el Desarrollo Tecnológico y la Innovación (I+D+i). Los escasos recursos financieros que se destinan, el bajo nivel de cultura innovadora de líderes y trabajadores que no ven la GTI como un elemento indispensable para elevar la eficiencia y la competitividad del sector turístico, constituyen la antesala de esta investigación. El trabajo se estructura en resumen, introducción, tres capítulos, conclusiones, recomendaciones y bibliografía. La información se analiza con la aplicación de diferentes técnicas de trabajo: revisión bibliográfica, observación directa, entrevistas, tormenta de ideas, técnica de tarjado y aplicación de encuestas. Además se utilizan métodos y herramientas estadísticas: Método de Expertos, Coeficiente de Kendall, Muestreo Aleatorio Estratificado, Matriz Atractivo Tecnológico-Posición Tecnológica, distribuciones de frecuencias, métodos de validación como el Coeficiente de Consenso y el Coeficiente Alpha de Cronbach. Para el procesamiento estadístico se usan los software SPSS versión 15.0, Microsoft Excel y Microsoft Visio, el uso de tablas y figuras amplía la información al consultante.

Problema científico--- ¿Cómo medir el estado actual de la GTI en los procesos del hotel “Villa Cuba Resort”?

Objetivo general---Medir el nivel de GTI en los procesos de hoteles Todo Incluido.

Objetivos específicos---1. Asentar las bases teóricas de la investigación.

2. Elaborar un procedimiento que permita medir la GTI con enfoque de procesos hoteleros Todo Incluido.

3. Implementar el procedimiento de medición en el hotel “Villa Cuba Resort” perteneciente a la Cadena Hotelera Gran Caribe.

Conclusiones ---1. La bibliografía nacional e internacional consultada evidencia la importancia que tiene la GTI, como vía para lograr resultados satisfactorios y sostenibles en la actividad hotelera; conformándose el marco teórico y referencial de la investigación, como contribución al desarrollo conceptual de la GTI.

2. Los modelos de medición y las investigaciones consultados demuestran que existe un estudio muy pobre de la GTI con enfoque de procesos hoteleros.

3. El procedimiento propuesto permite medir el nivel de GTI en los procesos de hoteles TI, a partir de 15 indicadores que responden a las 6 funciones de la GTI.

4. La aplicación de los indicadores ofrece datos cuantitativos y cualitativos que permiten comparar la situación tecnológica real de los procesos de la empresa, y consecuentemente, se proponen algunos lineamientos con vistas a una mejora continua.

5. La GTI no se gestiona por procesos en el hotel "Villa Cuba Resort". Los niveles en su mayoría presentan valores bajos. En consonancia, se sugieren lineamientos a seguir para el mejoramiento continuo en la entidad.

Recomendaciones---1. Tener en cuenta los resultados obtenidos con la aplicación del conjunto de indicadores propuestos para la toma de decisiones y mejora de la Gestión de la Tecnología y de la Innovación.

2. Aplicar semestral o anualmente el procedimiento de medición para conocer qué tan lejos o cerca está la entidad del nivel adecuado de GTI.

3. El procedimiento debe ser implementado y controlado por el responsable de C&T de la entidad.

4. Aplicar un monitoreo sobre el avance de los procesos de mejora, de manera que se convierta en una instalación de referencia dentro del sector turístico.

5. Hacer extensiva la propuesta de indicadores que se expone en la investigación a otras entidades hoteleras similares, con el objetivo de conocer y evaluar el estado actual de la GTI en las mismas y poder hacer comparaciones, además de implantar una estrategia de mejora.

6. Continuar la divulgación de los resultados de esta investigación mediante artículos científicos, monografías y cursos de formación, para lograr su consolidación teórico-práctica y la incorporación progresiva a los documentos metodológicos en poder de las empresas para enfrentar el proceso de Perfeccionamiento Empresarial.

7. Incorporar los resultados y experiencias de esta investigación al proceso de formación y superación de los especialistas de Ciencia y Técnica de las entidades pertenecientes al sector.

8. Implementar el procedimiento propuesto como parte de la Dirección de Desarrollo del MINTUR y controlarlo con frecuencia anual.

9. Adoptar los indicadores propuestos por la Dirección de Ciencia del CITMA para la medición de las actividades de ciencia y técnica en el sector hotelero.