

Gestión de La Tecnología y la Innovación en el Spa del Hotel Sandals

Administration of the Technology and the Innovation in the Spa of the Hotel Sandals

Autores:

DrC. Bisleivys Jiménez Valero.

J' Dpto. Turismo, Prof. Facultad Ciencias Eco. e Informática.

UMCC. Email: bisleivysjimenez@umcc.cu

Lic. Yansy Odio.

Prof. Dto. Contabilidad y Finanzas Facultad Ciencias Eco. e Informática.

UMCC. Email: yansyodio@umcc.cu

DrC. Rogelio Suárez Mella.

Vicedecano Investigación y Postgrado, Facultad Ciencias Eco. e Informática.

UMCC. Email: Rogelio.suarez@umcc.cu

RESUMEN:

La Evaluación de la Gestión de la Tecnología y la Innovación en el proceso del SPA Boutique del Hotel Sandals Royal Hicacos Resort and SPA como esencia de la presente investigación, tuvo como objetivo fundamental aplicar un procedimiento de evaluación y mejora de la Gestión de la Tecnología y la Innovación GTI en el SPA del Hotel Sandals Royal Hicacos Resort and SPA que contribuyera al perfeccionamiento de su gestión en los servicios que presta a través de la propuesta de mejoras ante los resultados obtenidos y la problemática de presentar dificultades en el aprovisionamiento de equipos, materias primas y materiales necesarios para prestar el servicio provocados por problemas en la gestión comercializadora. Se centra en la aplicación del procedimiento en su parcialidad, apoyado en dimensiones y sus indicadores para la evaluación de la GTI, la posterior evaluación a través de indicadores establecidos, permitió llegar a la conclusión de que la gestión comercial en la tecnología del proceso es baja y que no existe cultura innovadora en los participantes y directivos del proceso.

PALABRAS CLAVES: Ciencia, tecnología, innovación, dimensiones.

ABSTRACT:

The Evaluation of the Administration of the Technology and the Innovation in the process of the SPA Boutique of the Hotel Sandals Royal Hicacos Resort and SPA like essence of the present investigation, had as fundamental objective to apply an evaluation procedure and it improves of the Administration of the Technology and the Innovation GTI in the SPA of the Hotel Sandals Royal Hicacos Resort and SPA that contributed to the improvement of their administration in the services that he/she lends through the proposal of improvements before the results obtained before the problem of presenting difficulties in the provisioning of teams and matters cousins and necessary materials to lend the service caused by problems in the administration comercializadora. It is centered in the application of the procedure in their partiality, supported in dimensions and their indicators for the evaluation of the GTI, the later evaluation through established indicators, allowed to reach the conclusion that the commercial administration in the technology of the process SPA is low and that innovative culture doesn't exist in the participants and directive of the process.

KEY WORDS: science, technology, innovation, dimensions.

INTRODUCCION:

En el territorio cubano el organismo rector de todas estas actividades que integran la GTI, lo constituye el Ministerio de Ciencia e Innovación Tecnológica y Medio Ambiente (CITMA), el cual rige el

Sistema de Ciencia e Innovación Tecnológica (SCIT)¹ del país, con adaptaciones para cada sector de la economía. Como parte del SCIT se encuentra explícita desde el año 2001 la Política Nacional de Ciencia e Innovación Tecnológica (PNCIT), la Estrategia Nacional de Ciencia e Innovación Tecnológica (ENCIT) y delimita los grupos de sectores para las actividades de ciencia e innovación tecnológica prioritarios en el territorio, donde el sector del turismo forma parte del segundo grupo. (Documentos rectores del CITMA, 2001)

En este sentido, en los Lineamientos de la Política Económica y Social del VI Congreso del Partido Comunista de Cuba (PCC) aborda en el capítulo V: Política de Ciencia, Tecnología e Innovación (Lineamientos del 129 al 139) y en el capítulo IX: Política para el Turismo (Lineamiento 256, 257, 258 y 267), aspectos que reafirman con énfasis la necesidad de potenciar las actividades de GTI en el territorio nacional, así como en el sector del turismo en particular.

El tema de la GTI hoy constituye un problema real que presentan las entidades hoteleras y que afecta gravemente la prestación de un adecuado servicio, y por ende, el logro de la repitencia de los clientes y el incremento de ingresos provenientes del turismo en el territorio cubano, las afectaciones desde el punto de vista económico han conllevado a sufrir insuficiencias en las tecnologías necesarias para el desarrollo de la actividad turística. Es por lo cual, los autores consideran de vital importancia el enunciado, y que se desarrollen estudios de este tipo a todas las instancias turísticas.

El SPA Boutique del Hotel Sandals ha presentado problemas en los últimos tres años con la tecnología y los productos que necesitan los trabajadores para desarrollar su objeto social, por lo que surge como principal problema: la carencia de un diagnóstico de la GTI que permita lograr mejores resultados en la misma en el SPA Boutique del Hotel Sandals.

En concordancia con los elementos anteriores y para contribuir a la solución de la situación detectada se cita el procedimiento elaborado por Jiménez, B 2011 en su tesis doctoral y se presenta como objetivo esencial de la investigación a alcanzar: aplicar parcialmente el Procedimiento para la evaluación y mejora de la Gestión de la Tecnología y la Innovación en el SPA Boutique del Hotel Sandals. Específicamente las fases siguientes: (Fase I y Fase II etapa I) en dicho proceso, proponiendo mejoras en torno a los resultados no deseados obtenidos.

METODO:

Procedimiento para la evaluación y mejora de la Gestión de la Tecnología y la Innovación en hoteles Todo Incluido. Caso SPA Boutique del Hotel Sandals Royal Hicacos Resort and SPA

Este procedimiento permite evaluar y mejorar la Gestión de la Tecnología y la Innovación para hoteles con modalidad Todo Incluido, contribuyendo al perfeccionamiento de su gestión y con ello a la mejora del desempeño de los procesos (Jiménez, 2011).

Los autores de este análisis desean mencionar que se pretende evaluar la GTI del SPA y se utilizará este procedimiento pero parcialmente, pues se abarcará solo la fase I y el paso I de la fase II, donde los resultados se observarán directamente en el cálculo de los indicadores de las dimensiones definidas en la tesis doctoral de Jiménez 2011.

Las etapas del mismo son las siguientes:

- Caracterización del Hotel Sandals Royal Hicacos Resort and SPA: en esta etapa se caracteriza el proceso del SPA de Hotel en cuanto a localización, misión, mercados emisores, principales competidores.
- Identificación de procesos esenciales: se definen los procesos esenciales del hotel y se señala el que se trabajará.
- Constitución del equipo de trabajo: se muestra la constitución del equipo de trabajo del proceso escogido para el estudio.
- Mejora de procesos: puede ser de dos formas: reingeniería o mejora continua. En este caso se define cual se utilizará.
- Inventario de tecnologías: se realiza un inventario de las tecnologías en el SPA.
- Clasificación: se clasifica la tecnología determinada en el inventario.
- Cálculo de los indicadores: se realiza desglosado por dimensión, al calcular cada indicador se muestra el resultado del criterio de medición en correspondencia con el indicador, el valor que le corresponde en dependencia de la escala (1,2 o 3) se puede evaluar el nivel de GTI de bajo, medio o alto respectivamente.
- Propuesta de mejoras: se proponen mejoras en aras de alcanzar un cambio en los resultados no favorables diagnosticados.

RESULTADOS:

Aplicación Parcial del Procedimiento para la evaluación y mejora de la Gestión de la Tecnología y la Innovación en hoteles Todo Incluido. Caso SPA Boutique del Hotel Sandals Royal Hicacos Resort and SPA.

- Caracterización del Hotel Sandals Royal Hicacos Resort and SPA

La cadena Sandals Resort Internacional, surge en noviembre de 1981 con la apertura del hotel Sandals Montego Bay, un producto Ultra Todo Incluido concebido sólo para parejas. En la actualidad la familia Sandals & Beaches posee hoteles en Jamaica, Antigua, Santa Lucía, Bahamas, Cuba y Turks & Caicos.

La misión corporativa de Sandals es: brindar la experiencia de vacaciones caribeñas más lograda, al ofertar de manera creadora a nuestros clientes servicios de calidad e instalaciones seguras y confortables. En tanto que premiamos a nuestros recursos humanos y estamos entre los grupos más sensibilizados con el medio ambiente y mejor relacionados con la comunidad. Tiene Servicios de Alojamiento, de Camarera, de Restauración, de Bodas, de Animación (SPA) y de Entretenimientos. Los principales competidores en el polo son Paradisus Varadero, Iberostar Varadero y Barceló Marina Palace. Los mercados emisores son Canadá, Reino Unido de la Gran Bretaña e Irlanda del Norte, Rusia, Irlanda y Alemania.

- Identificación de procesos esenciales

En general los procesos esenciales serán aquellos de mayor incidencia en la organización y, por tanto, en los que al realizar alguna transformación brindará resultados más importantes. Se identifican como procesos esenciales en la entidad hotelera los procesos de: alimentos y bebidas, alojamiento y recreación.

Se trabaja en la evaluación de las GTI específicamente dentro del proceso de recreación en el subproceso SPA a continuación se presentan las características del mismo.

El SPA Boutique del Hotel Sandals Royal Hicacos Resort and SPA tiene como función ofrecer servicios de salud que contribuyen al bienestar físico y mental mediante el agua a los clientes, buscando momentos de paz y relajación en los visitantes mejorando los niveles de afluencia y satisfacción en los turistas. Ofreciendo servicios de manicure, masajes, peluquería, tratamientos faciales, reflexología, exfoliación salt glow, piscina, y ofertas especiales para los recién casados y los repitentes, estimulando así el incremento del ingreso en divisas al país como se indica en los Lineamientos de la Política Económica y Social del PCC y la Revolución.

-Constitución del equipo de trabajo

El equipo de trabajo del SPA está constituido por 8 trabajadoras, una recepcionadora, 6 especialistas y una jefa de brigada.

-Mejora de procesos

La mejora de procesos puede ser de dos formas: reingeniería o mejora continua. En este caso, se propone realizar la mejora de procesos de manera continua y como herramienta se propone el

procedimiento de evaluación de la GTI, a través de la mejora del IGTIH propuesto evaluado en los procesos de la entidad hotelera, específicamente dentro del proceso de recreación el subproceso de SPA.

- Inventario de tecnologías

El inventario de tecnologías en el SPA está dado por dos computadoras, dos backups, una impresora, un hdd player, duchas eléctricas, teléfonos, email, manttest, zum pms y zum inv, mobiliarios de todo tipo, equipo de música, lupas, vaporizadores, equipo de calentar toallas y piedras, jacussi, materiales de oficina. Recursos financieros: presupuesto anual asignado desglosado en periodos mensuales, y el capital humano.

-Clasificación

Clasificadas están todas las tecnologías de básicas para el desarrollo de la actividad del SPA, pues todas son esencialmente importantes para la prestación del servicio.

Cálculo de los indicadores:

1. Dimensión Inventariar

Indicadores: I_{11} Correspondencia de las tecnologías del proceso con la evolución y exigencias de los mercados actuales y I_{12} Predominio de tecnologías claves en los procesos esenciales

A partir del inventario de los recursos tecnológicos realizado en el paso previo se pudo constatar que el criterio de medida dio bajo, o sea, menor del 40% de correspondencia. Ya que no cuentan con la tecnología actualizada para el desarrollo de su actividad fundamental, recursos lupas, vaporizadores sistemas computarizados. En el caso del I_{12} el valor de este indicador en la escala es 1, lo que representa un bajo predominio de tecnologías claves en los procesos esenciales del hotel, es decir, los procesos no cuentan con ventajas competitivas en cuanto a sus tecnologías.

2. Dimensión Vigilar

Indicadores: I_{21} Nivel de captación de información relevante, I_{22} Fuentes de información y I_{23} Tratamiento y valorización de la información

Se puede concluir que el valor corresponde al valor 1 de la escala lo que representa un uso bajo de las fuentes de información. Pues no existe un acceso directo desde el SPA para consultar la Internet, y las reservas se realizan por vía telefónica, no existe un sistema informatizado. No existe información que valorar por parte de los especialistas, no existe innovación de ningún tipo en este sentido. No se recoge información alguna ni de los clientes, ni de los productores, ni de los proveedores.

3. Dimensión Evaluar

Indicadores: I₃₁ Nivel de capacidad tecnológica y I₃₂ Nivel de relación entre la posición tecnológica y el atractivo de la tecnología

Se aplicó un cuestionario para ver la capacidad tecnológica, y esta es insuficiente, pues no se ofrecen cursos para que las trabajadoras del hotel se superen, ni cursos a afines con su especialidad, el servicio que ofrecen ni sobre cómo implementar la mejora continua. Las mentes no están abiertas a la innovación en cuanto a la adquisición de nuevas tecnologías, el criterio es que existe mucha burocracia en el proceso de adquisición, no existen vínculos con centros de capacitación como universidades y centros de investigación. Se puede decir que el nivel de estos indicadores es bajo.

4. Dimensión Enriquecer

Indicadores: I₄₁ Nivel de producción más limpia (P+L), I₄₂ Liderazgo creativo con énfasis innovador, I₄₃ Oportunidad de superación continua de los trabajadores, I₄₄ Riesgo ante acciones innovadoras que acomete sistemáticamente, I₄₅ Proyectos en conjunto con universidades, centros de I+D u otras Instituciones

Luego de aplicado los cuestionarios pertinentes en cada uno de estos indicadores se puede concluir que:

- al nivel de producción más limpia le corresponde el valor de tres, es decir, es alto, este indicador si se cumple en cuanto a las normas de protección e higiene de los productos que en su mayoría son importados y pasan por un nivel de aduana riguroso en cuanto a este indicador. Existe un buen comportamiento de la gestión ambiental; al liderazgo creativo con énfasis innovador le corresponde el valor de dos, pues existe parcialmente en cuanto al surgimiento de nuevas ideas aunque la implementación resulte más difícil; los subordinados pueden expresar sus ideas y son escuchados, existe un buen ambiente en el proceso entre las trabajadoras;
- la oportunidad de superación continua de los trabajadores es baja, nivel uno, por todo lo explicado anteriormente.
- el riesgo ante acciones innovadoras que acomete sistemáticamente su aceptación se puede decir que es alto, es decir, las trabajadoras lo reconocen, como por ejemplo el riesgo de que al no llevarlas a cabo la competencia los hunda, el riesgo de que si acometen nuevas innovaciones no le agraden a algunos tipos de clientes, a que las investigaciones relacionadas con su ámbito se realicen y se engavete sin aplicarse.

No existe superación alguna, ni vínculo con universidades ni centros de investigación.

5. Dimensión Optimizar

Indicadores: I_{51} Gastos I+D en su conjunto, I_{52} Rentabilidad en I+D 7 y I_{53} Nivel de centralización de los esfuerzos tecnológicos

Existe un bajo nivel de gastos en investigación y desarrollo, nivel 1 por todo lo antes expuesto, al igual que la rentabilidad en I+D y el nivel de centralización de los esfuerzos tecnológicos.

6. Dimensión Proteger

Indicadores: I_{61} Grado de generación de propiedad intelectual

El número de trabajos registrados en el proceso es uno de una trabajadora que cursaba la carrera de licenciatura en cultura física, engavetado, por lo que el nivel es uno, bajo. La generación de propiedad intelectual es nula.

Se presentará a continuación una valoración crítica de los resultados de la aplicación del procedimiento.

Propuesta de mejoras:

Los autores proponen llevar a cabo pequeñas mejoras para poder luego implementar acciones concretas que involucren a otros organismos. Estas mejoras son:

1. utilizar los resultados de la evaluación de la GTI en la toma de decisiones para gestionar el cambio; ampliar el desarrollo de las actividades científicas y tecnológicas;
2. promover la estimulación moral y material de los trabajadores destacados en el desarrollo tecnológico y actividades de innovación;
3. dirigir la estrategia tecnológica a los objetivos estratégicos de la organización;
4. equiparar los intereses del desarrollo tecnológico e innovador con el proceso inversionista y las exigencias de la Gestión Ambiental Sostenible;
5. seleccionar oportuna y objetivamente las mejores opciones de adquisición tecnológica y la mejor distribución de presupuesto para estos fines;
6. insertar a la entidad en el sistema de investigación y proyectos del CITMA y lograr financiamiento de I+D+i.
7. aplicación y monitoreo del software TECHOT para el control y mejora continua de la GTI.

DISCUSIÓN:

Luego del análisis de estos indicadores por dimensiones en el proceso SPA se puede evaluar la GTI en este lugar de baja, por lo que no se logra desarrollar capacidades innovadoras y tecnológicas para dar cumplimiento a los objetivos de la organización en cuanto al uso, desarrollo, capacidad, obtención o asimilación de tecnología, lo que influye en la atracción y repitencia de los clientes.

Los autores consideran de baja la evaluación de la GTI en el proceso estudiado, considerando que se deben llevar a cabo estas acciones que se proponen, no sin antes convencer a los entes participantes del proceso y a la comisión ejecutiva de la importancia del tema y de la necesidad de que este indicador: la GTI en cualquier negocio debe ser relevante, permanente, debe tener una atención especializada porque redundará en el buen trabajo y condiciones para este, en la prestación de un cómodo y eficiente servicio, en mayores niveles de ingreso, y por ende, mayor flujo positivo financiero para elevar este indicador en todos los procesos del hotel.

CONCLUSIONES:

1. La aplicación parcial del procedimiento para evaluar la GTI en el SPA permitió demostrar que en este proceso está evaluada de baja.
2. Se diagnosticó el proceso del SPA a través del uso de indicadores relacionados con la GTI.
3. Se propusieron mejoras en aras de perfeccionar la utilización de la ciencia y la técnica en la organización hotelera.
4. Se concluye la necesidad de divulgar los resultados de esta investigación, en virtud de que alcancen su mayor consolidación, desde el punto de vista teórico-práctico.
5. Se concluye la necesidad de darle participación al MINTUR en este proceso de mejora de la GTI en la entidad hotelera.
6. Se concluye la necesidad de desarrollar una estrategia de formación urgentemente para los trabajadores del hotel según sus especialidades y otras en función de la GTI.

BIBLIOGRAFIA:

1. Acosta Hernández, A. (2010). Varadero, algo más que un sueño. Conferencia Magistral MINTUR-Varadero, (noviembre). Universidad de Matanzas "Camilo Cienfuegos".
2. Albornoz, M. *et al.* (2009). Principales indicadores de ciencia y tecnología iberoamericanos e interamericanos. Documentos del Ministerio de Ciencia y Tecnología de Colombia. Disponible en: http://www.revistacts.net/file/Portafoli/El_estado_de_la_ciencia_2009.pdf. Consultado en Septiembre de 2010.
3. Albornoz, M. (2009), "Desarrollo y políticas públicas en ciencia y tecnología en América Latina. Revista de Investigaciones Políticas y Sociológicas. Vol. 8, No. 1. España. Universidad de Santiago de Compostela.

4. Amador, B. & Márquez, A. (2008). Un modelo conceptual para gestionar la tecnología en la organización. *Revista Espacios* Vol. 30, No. 1, pág. 7.
5. Armenteros Acosta, M. C. & Milán Milanova, R. (2009). Metodología para el inventario tecnológico estratégico. Validación de su aplicación en empresas cubanas. *Revista Ingeniería Industrial*. Vol. XXIX. No.1, pág 5-8
6. Alaíza, María C. & García Capote, E. (Eds.): Seminario Iberoamericano sobre Tendencias Modernas en Gerencia de la Ciencia y la Innovación Tecnológica IBERGECYT'97, 26-29 julio, CITMA, La Habana, Cuba, pp. 266-82
7. Arzola, M. & Mejías, A. (2007). Modelo conceptual para gestionar la innovación en las empresas del sector servicios. *Revista Venezolana de Gerencia*, enero-marzo. Vol. 12. No. 37. Universidad del Zulia, Maracaibo, Venezuela. Pág. 80-98.
8. Bacallao Sánchez, E. & Quevedo Rodríguez, V. (2003). Innovación y perfeccionamiento empresarial. Herramientas indispensables para la competitividad. La Habana, Cuba: Editorial Academia, pág. 3-5.
9. Balseiro, M. (1997) Organización para la transferencia tecnológica: una experiencia española. En CINDA (Ed.): Cooperación Universidad - Empresa: experiencias comparadas. CINDA y AECl, Santiago de Chile, p. 317-30.
10. Benítez, F.; García, J.L.; González, W.; Jova, S. & Vigoa, R. (1998) La universidad cubana y su vínculo con la sociedad y la economía. En Faloh, R.; Fernández.
11. Jiménez Valero, B. (2007). Desarrollo de las funciones de la GTI en el hotel Club Amigo Varadero. Tesis de Maestría. Universidad de Matanzas "Camilo Cienfuegos"
12. Jiménez Valero, B. (2009). La Gestión de la Tecnología y la Innovación. Su relación con la ciencia y la sociedad. *Revista Avanzada Científica del CITMA*. Vol. 4 No. 3. ISSN: 1029-3450.
13. Jiménez Valero, B. (2009a). Evaluación de la Gestión de la Tecnología y la Innovación en hoteles Todo Incluido del destino Varadero. Premio Concurso 18 de Abril de las Brigadas Técnicas Juveniles. Universidad de Matanzas "Camilo Cienfuegos".

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:

Documentos rectores del CITMA, 2001,1.

Jiménez, 2011,2.

Recibido: 24-6-13

Aceptado: 20-7-13