



XII CONFERENCIA INTERNACIONAL DE CIENCIAS EMPRESARIALES
(CICE 2019)

IX TALLER INTERNACIONAL DE HOTELERÍA Y TURISMO
(HOTELTUR 2019)

Gestión en comunicación para los trabajadores del Hotel Horizontes
La Granjita

Management in communication for the workers of the Hotel Horizontes
La Granjita

Alicia de la Concepción Alfonso Serafín¹, Isnay González Osorio², Alexander
Romero Alfonso³, Aliosky Camacho Rodríguez⁴

Resumen

El presente trabajo se desarrolla en el Hotel Horizontes "La Granjita", perteneciente al complejo hotelero Los Caneyes del Grupo Cubanacán en la provincia de Villa Clara, con el objetivo principal de elaborar un Proyecto de Desarrollo para elevar el nivel de la capacidad comunicativa de los trabajadores de la entidad objeto de estudio. En este sentido se realizó un diagnóstico de capacidad comunicativa a 50 trabajadores que laboran en áreas de servicio y que tienen un trato más directo con los clientes para determinar el estado actual del nivel de capacidad comunicativa y qué características debe contener el Proyecto de Desarrollo de dichos niveles. Entre las principales técnicas y/o métodos utilizados para la investigación se encuentran el análisis documental, la observación directa, las escalas mixtas, que fueron procesadas por medio del Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales, más conocido por sus siglas en inglés (SPSS), las entrevistas individuales y la entrevista grupal. Como resultado de la investigación, mediante la aplicación de un procedimiento científicamente fundamentado, se elaboró un Proyecto de Desarrollo de la Capacidad Comunicativa para los trabajadores del Hotel Horizontes "La Granjita" que dotó a la entidad de una propuesta de técnicas y actividades para mejorar

¹ Dra. C. Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas, Cuba. aliciaas@uclv.cu

² Lic. Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas, Cuba. igosorio@uclv.cu

³ Estudiante de Licenciatura en Turismo. Director General del Complejo Hotel Los Caneyes del Grupo Cubanacán, Villa Clara, Cuba. director@caneves.vcl.tur.cu

⁴ M Sc. Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas, Cuba. acamacho@uclv.edu.cu



II Convención Científica Internacional 2019
CIENCIA Y TRANSFORMACIÓN SOCIAL PARA EL
DESARROLLO SOSTENIBLE
Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas



dicha capacidad. Dentro de las principales conclusiones se destaca que el Proyecto de Desarrollo propuesto contribuye a elevar el nivel de la capacidad comunicativa de los trabajadores de la entidad objeto de estudio haciendo más efectivo el perfeccionamiento individual y general del hotel.

Palabras Clave: Comunicación, Capacidad Comunicativa, Proyecto de Desarrollo.

Abstract

The present investigation, developed at Horizontes "La Granjita" Hotel belonging to "Los Caneyes" Hotel Complex of the Cubanacan group, in Villa Clara province, with the main objective of designing a Developmental Project for enhancing the communicative capacity level of their employees. Due to this, was carried out a diagnosis of communicative capacity to 50 workers of service areas, which are directly involved in client's treatment in order to determine the current conditions of the communicative capacity level and which characteristics must have the Developmental Project of those levels. Among the main methods and techniques of investigation used are the documents analysis, direct observation, mixed scales processed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), individual interviews and group interview. As the result of the investigation, due to the application of a scientific procedure, was designed a Developmental Project of the Communicative Capacity for workers of Horizontes "La Granjita" Hotel that provided techniques and activities for improving that capacity. One of the main conclusions is that the suggested Developmental Project contribute to elevate the level in communicative capacity doing more effective individual and general enhancement of the hotel. Keywords: Communication, Talkative Capacity, I Project of Development.

Keywords: Communication, Talkative Capacity, Project of Development.

Eje Temático II. Turismo y Gestión