**XII CONFERENCIA INTERNACIONAL DE CIENCIAS EMPRESARIALES (CICE 2019)**

**IX TALLER INTERNACIONAL DE HOTELERÍA Y TURISMO**

**(HOTELTUR 2019)**

**Título**

**GESTIÓN INTEGRADA DE PROCESOS DEL HOTEL STARFISH**

***TITLE***

**INTEGRATED PROCESS MANAGEMENT OF THE STARFISH HOTEL**

**.**

**Osmani Marrero Mesa[[1]](#footnote-1), Alicia Alfonso Serafín[[2]](#footnote-2), Aliesky Morffa Pérez[[3]](#footnote-3),** **José Ramón Guevara Quesada [[4]](#footnote-4).**

**Resumen**

El objetivo general de la presente investigación consiste en la elaboración de un Sistema Integrado para la Gestión de los Procesos del Hotel Starfish , Categoría cinco Estrellas con carácter flexible, integrador y dinámico, que permita facilitar la mejora continua del proceso de Gestión del Hotel, desde una filosofía de aprendizaje y no de control, lo que crea condiciones para sus posibilidades de cambios y ajustes necesarios a los diversos procesos del hotel y su entorno, posibilitando su ajuste a las exigencias y condiciones actuales del sector turístico, a la realidad cubana y a las características de este tipo de entidad. Para ello se tuvo en cuenta los elementos estructurales y funcionales internos y externos del Starfisth. En el trabajo se utilizaron métodos del nivel teórico, empírico y matemático-estadísticos, donde se combinan técnicas y enfoques cuantitativos y cualitativos entre los que se encuentran el análisis documental, observación directa, entrevistas, cuestionarios, técnicas de grupo, espina de pescado y la tormenta de ideas, el juicio de expertos y el procesamiento estadístico a través del SPSS-23. La investigación muestra los resultados de un diagnóstico específico con énfasis en aspectos relacionados con sus factores asociados con la gestión, los procesos integrados y en particular lo referido al sistema y sistema integrado para el logro de los objetivos trazados en este estudio. Como resultado se expone la propuesta del Sistema Integrado contentivo en el objetivo del trabajo. Palabras claves: sistema, sistema integrado, gestión de procesos

**Abstract**

The general objective of the present investigation is the elaboration of an Integrated System for the Management of the Hotel Starfish , Category Five Stars with flexible, integrating and dynamic character, which allows to facilitate the continuous improvement of the Hotel Management process, from a philosophy of learning and not control which creates conditions for its possibilities of changes and necessary adjustments to the various processes of the hotel and its surroundings, making it possible to adjust it to the current demands and conditions of the tourism sector, to the Cuban reality and to the characteristics of this type of entity. For this, the internal and external structural and functional elements of the Starfisth1 were taken into account. In the work, theoretical, empirical and mathematical-statistical methods were used, where techniques and quantitative and qualitative approaches are combined, including documentary analysis, direct observation, interviews, questionnaires, group techniques, fishbone and Brainstorming, expert judgment and statistical processing through SPSS-23. The research shows the results of a specific diagnosis with emphasis on aspects related to its factors associated with management, integrated processes and in particular what refers to the system and integrated system for the achievement of the objectives outlined in this study. As a result, the proposal of the Integrated System containing the objective of the work is exposed. Keywords: system, integrated system, process management

**Eje Temático II.** Turismo y Gestión.

1. Ing. Osmani Marrero Mesa. Institución de procedencia, Cuba. [caridadth@nauta.cu](mailto:caridadth@nauta.cu). [↑](#footnote-ref-1)
2. Dra. Alicia Alfonso Serafín. Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas, Cuba. [aliciaas@uclv.cu](mailto:aliciaas@uclv.cu). [↑](#footnote-ref-2)
3. [↑](#footnote-ref-3)
4. 3Lic. Aliesky Morffa Pérez Director Adjunto del Hotel Starfish, Cayo Santa María. Villa Clara. Cuba. [director.adjunto@cayosantamaría.co.cu](mailto:director.adjunto@cayosantamaría.co.cu)

   4Lic. Ramón Guevara Quesada. Jefe de Recursos Humanos del Hotel Starfish, Cayo Santa María. Villa Clara. Cuba. [f.rrhh@cayosantamaría.co.cu](mailto:f.rrhh@cayosantamaría.co.cu) [↑](#footnote-ref-4)