
ARTÍCULO CIENTÍFICO

Los procesos de la gestión de información en el Hotel Playa Cayo Santa María

Information management processes at Hotel Playa Cayo Santa María

Lic. Marsia Zerquera Rodríguez

 <https://orcid.org/0000-0002-5466-2638>

Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas, Villa Clara, Cuba
mzerquera@uclv.cu

M. Sc. Anamarys Toscano Menocal

 <https://orcid.org/0000-0003-3044-4094>

Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas, Villa Clara, Cuba
anamaryst@uclv.cu

Recibido: 15/09/2022

Aceptado: 10/02/2023

Resumen

El turismo en Cuba es un fenómeno social, cultural y económico que supone la realización de determinadas actividades por parte del viajero. Para el país, ofrece una serie de ventajas encaminadas principalmente al desarrollo de la economía y al intercambio de diferentes culturas. El presente estudio tiene como antecedente una investigación realizada por las autoras y ha pedido del Área de Calidad y Relaciones Públicas del Hotel Playa Cayo Santa María, se presentó la necesidad de realizar un mapa, una ficha y un diagrama de flujo del proceso de solución de quejas y problemas, para el correcto funcionamiento del departamento. Fue de interés también, de la dirección hotelera, conocer el uso de las redes sociales por parte de los adultos mayores que visitaban el hotel, para lograr un mayor acercamiento a este sector de la población y ofrecerles de forma directa y precisa la gama de servicios que ostenta la institución. La presente investigación persigue caracterizar los procesos de la gestión de información y de redes sociales en el Hotel Playa Santa María. Fue empleada una metodología de campo descriptiva con un enfoque mixto y se aplicó un cuestionario a los ancianos hospedados en la instalación. La realización de los procesos al Departamento de Área de Calidad y Relaciones Públicas,

denota una reducción de tiempo y el aumento de la calidad en el área, así como la identificación de la necesidad de crear mejores interfaces de usuarios para la satisfacción de las necesidades informativas de los ancianos.

Palabras clave: hotel playa cayo santa maría, diagrama de flujo, ficha de procesos, gestión de información, mapa de procesos, redes sociales

Abstract

Tourism in Cuba is a social, cultural and economic phenomenon that involves the performance of certain activities by the traveler. For the country, it offers a series of advantages aimed mainly at the development of the economy and a cultural exchange. The Quality and Public Relations Area of the Hotel Playa Cayo Santa Maria presents the need to make a map, a file and a flow chart of the process of solving complaints and problems, for the correct functioning of the department. It was also important for the hotel management, to learn about the use of social networks by the elderly who visited the hotel, in order to achieve a greater rapprochement with this population sector and offer them a more direct and precise range of services provided by the institution. This research aims to characterize information products through information management techniques and social networks. An exploratory field methodology with a qualitative approach was used and a questionnaire was applied to the elderly staying at the facility. The realization of the processes to the Department of Quality Area and Public Relations, denotes a reduction of time and the increase of quality in the area, as well as the identification of the need to create better user interfaces for the satisfaction of the informative needs of the elders.

Keywords: hotel playa cayo santa maría, flowchart, information management, process file, process map, social networks

Introducción

Durante mucho tiempo las instituciones turísticas han ido adquiriendo una filosofía innovadora para poder ser más competitivas en el actual mercado, que cada vez se vuelve más complejo como resultado de la competencia que existe en el ámbito internacional. El sector del turismo ofrece bienes y productos de calidad, que cada vez deben superarse para ganar a la competencia. Es importante para ello que los hoteles y su dirección, tengan claro y dominen los conocimientos de los procesos que están presentes en la institución.

El turismo es actualmente, una de las actividades económicas más importantes en nuestro país. Las tendencias actuales de este sector evidencian una fuerte competencia entre las empresas turísticas, las cuales buscan diferenciar su producto en aras de sobrevivir en el mercado. Si a ello se le suma que el turista actual es mucho más exigente, conocedor, posee mayor experiencia de viaje y busca una excelente relación calidad-precio, resulta imprescindible para las instalaciones de alojamiento turístico mostrar al mercado las potencialidades de su producto y qué valores los distinguen de sus competidores.

En Cayo Santa María se pueden encontrar 16 modernos y auténticos Hoteles Todo Incluido que responden a la modalidad de Sol y Playa. Administrados por el Grupo de Turismo Gaviota S.A. cuyos estándares de calidad y servicios marcan una pauta dentro del desarrollo turístico de nuestro país (Gaviota, 2019). Basado en un minimalismo elegante y funcional caracterizado por la línea recta en el diseño de sus construcciones se encuentran el Hotel Playa Cayo Santa María, situado en el cayo de mismo nombre, en la provincia de Villa Clara. Es un hotel vacacional Todo Incluido, categoría 5 estrellas, ideal para familias, parejas, lunas de miel, bodas y viajes de incentivos.

Para ello el hotel cuenta con un personal preparado para trabajar tanto en contacto directo con sus clientes como dentro de sus oficinas, que son las que rigen el óptimo desarrollo del mismo. Sobresaliendo en todas las áreas del hotel está el Área de Calidad y Relaciones Públicas (RRPP), que es la responsable del control y entrega de premios y regalos en concursos. Recibir a los clientes habituales personalizando al máximo sus solicitudes; atención directa a los clientes VIP, ordenando y comprobando las atenciones en las habitaciones antes de la llegada del cliente. Atender las quejas, inquietudes o necesidades de clientes de forma inmediata y comprobar que estas han sido resueltas por el departamento responsable.

Lo que trae consigo, el desarrollo de un adecuado Sistema de Gestión de Calidad basado en procesos, que permite al hotel controlar la integración e interacción entre los procesos de forma que se pueda identificar y mejorar de manera integral todo el sistema. El primer paso para ello es la realización de un mapa de proceso, donde se puede plasmar un mapeo de procesos y gracias a ello identificar inconvenientes o alguna ineficiencia antes de que el mismo se destine al cliente o que éste visualice la falla.

La utilización del enfoque de procesos se representa y materializa a través de la conceptualización de un mapa de procesos. El mismo constituye una representación gráfica de la estructura de procesos que conforman un sistema de gestión y sirven para identificar e interrelacionar los procesos. (Ramos et. al, 2021, p.179)

Es imprescindible realizar además un diagrama de flujo para representar visualmente de forma esquemática todos los pasos por los que atraviesa un proceso, agregándoles un valor a cada uno para obtener un resultado final. Constituyendo una herramienta para conseguir la mejora continua de la instalación hotelera. La realización de dicho proceso permite asegurar la calidad y aumentar la productividad de la instalación.

Los diagramas de flujo permiten comprender cuál es el objetivo del proceso, ahorra tiempo en el análisis de cada uno de los pasos, facilita el impacto visual ofreciendo una mejor comprensión global, proporciona información sobre posibles mejoras e identifica pasos claves de cada proceso donde pueda existir un riesgo que afecte el objetivo final. (Torres, 2019, p. 7)

Otra de las técnicas de gestión de organizacional aplicables al departamento, es la confección de una ficha de proceso diseñada para integrar información relevante, como el establecimiento de la misión, los objetivos y las políticas del proceso, la prevención y control de los riesgos e indicadores a medir. En una entidad hotelera donde la calidad define la estrategia de la entidad en busca de una efectiva satisfacción del turista, se hace necesario que se establezca la dirección por procesos y con ello se defina la ficha de proceso. Hacia una correcta gestión de procesos se deben tener en cuenta elementos primordiales como las fichas y el despliegue de los procesos, así como también un particularizado plan de actividades (Vega-De La Cruz y Ortiz-Pérez, 2017).

Con el fin de lograr visibilidad en el sector hotelero, fue realizado un estudio para conocer el uso de las redes sociales, como herramienta para la gestión organizacional. Las cuales han conquistado la sociedad y ocupan una gran parte del tiempo de entretenimiento; en un inicio solo se centraba en las personas más jóvenes, pero en los últimos años ha empezado a entrar en la vida de los adultos mayores. Su uso les aporta beneficios tanto cognitivos como sociales.

Internet es considerado un espacio donde los adultos mayores pueden disfrutar de información relacionada con múltiples intereses, que involucran el conocimiento, el ocio, el trabajo, la

interacción/comunicación y, especialmente, los beneficios para la salud. Por lo tanto, la inclusión digital de los adultos mayores se ve como una forma de aumentar su autonomía y calidad de vida. (Diniz et. al, 2020, p.2)

En este contexto se enmarca el presente estudio, que tiene como objeto caracterizar los procesos de la gestión de información y de redes sociales en el Hotel Playa Santa María.

Materiales y Métodos

Se realizó una investigación de campo descriptiva, con enfoque mixto. Esto se debe a que se examina de forma detallada los productos de información utilizando técnicas de gestión de información y de redes sociales en el Área de Calidad y RRPP del Hotel Playa Cayo Santa María. Dicho fenómeno ha sido poco estudiado y analizado, siendo revelado en la revisión de la literatura científica, lo que permitió que se indagara en la temática desde nuevas perspectivas.

Fue utilizado el método de análisis documental, para la identificación de los materiales relativos al tema de investigación. Se adquirió la información a través de la documentación recogida en fuentes de información documentales primarios y secundarios. Se aplicó un cuestionario a los adultos mayores alojados en el hotel, siendo una muestra de 120 personas. Con la ayuda de las herramientas informáticas como el *Bizagi Modeler*, el *Tableau Public 2021.4*, *Canva* y *FastStone Capture* permitieron la modelación de los resultados.

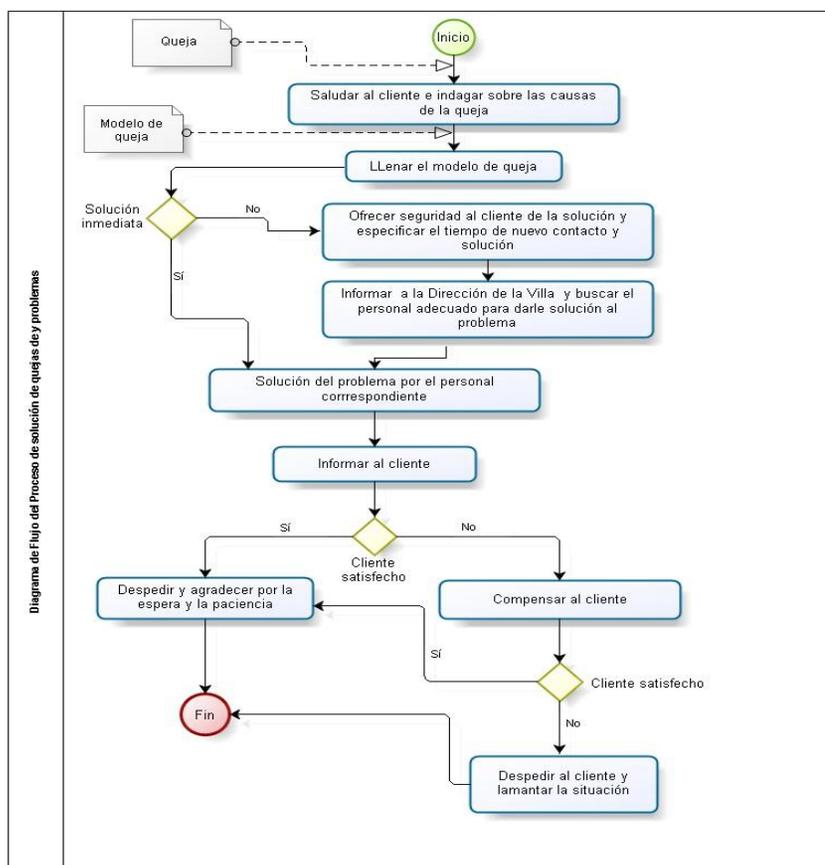
Resultados y Discusión

En el Área de Calidad y RRPP fueron desarrolladas una serie de actividades relacionadas con las Técnicas y Herramientas Gerenciales, la Gestión de la Información y el Conocimiento y la Gestión de Redes Sociales. Se ejecutaron una serie de procesos, encaminados al control de las actividades que se realizan en la institución, así como a su eficiencia y eficacia. Para ello fue necesario confeccionar un mapa, un diagrama y una ficha de procesos y fue además de interés por parte de la dirección hotelera, la realización de un estudio que determinara el uso de las redes sociales en la población de adultos mayores que se alojaban en el hotel; lo cual tuvo como resultado la realización de una infografía que ayudó con el marketing promocional del hotel.

Dentro del sector turístico es imprescindible tener información ya sea para captarla como para utilizarla, para lo que es fundamental la realización del mapa de procesos. Permitiendo la mejor de la

Ilustración 2

Diagrama de flujo del proceso de solución de quejas y problemas del Área de Calidad y Relaciones Públicas del Hotel Playa Cayo Santa María



Nota: Elaboración Propia

Se efectuó un diagrama de flujo de proceso en el Área de Calidad y RRPP, específicamente al proceso solución de quejas y problemas, que permitió observar la descripción visual de las actividades implicadas en el proceso. Así como la relación secuencial entre ellas, facilitando la rápida comprensión de cada actividad y su relación con las demás.

Resulta común el uso de la ficha de proceso como complemento de los manuales e incluso como la herramienta recomendada para procedimientos que abordan la mejora continua de los procesos o pretenden la integración de diversos sistemas de gestión. Se elaboró una ficha de proceso en el Área de Calidad y RRPP, específicamente al proceso solución de quejas y problemas, la que permitió recoger las características más relevantes mostradas en el diagrama de flujo anteriormente presentado. Permitiendo

así reunir toda la información que se genera a través de indicadores como la misión, el alcance y las variables de control.

Tabla 1

Ficha del proceso de solución de quejas y problemas del Área de Calidad y Relaciones Públicas del Hotel Playa Cayo Santa María

	Hotel Playa Cayo Santa María	
Nombre del proceso: Solución de quejas y problemas	Área de Calidad y Relaciones Públicas (RRPP)	
Misión: Establecer las acciones para el adecuado manejo de quejas y solución de problemas de los clientes en el establecimiento como base para la mejora continua.		Clave: PR-SGI-03
Alcance	El proceso aplica a todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentados por los clientes que se encuentran relacionados con la operación del establecimiento así como su solución.	
Entradas: Realización de quejas o planteamientos de problemas relacionados con la experiencia en el hotel Proveedores: Área de Calidad y RRPP		
Salidas: Se producen dos salidas, la satisfacción del cliente al ver su queja solucionada o la disculpa por parte del hotel por no poder solucionar la queja. Clientes: personal que recibe los productos y servicios de hotel		
Inspecciones o auditorías: ontroles anuales de la Delegación de Gaviota Nacional	Registro: Impresos de cumplimentación Hojas de Incidencias y Áreas de Mejoras Ficha Técnica de Gestión de Quejas y Sugerencias Verbales y Escritas	
		Indicadores: - % de quejas y sugerencias en cada área del hotel
		Fecha de elaboración y/o revisión: 24-2-22

Nota: Elaboración Propia

El sector del turismo en nuestro país, ha sabido identificar tanto las nuevas amenazas como las nuevas oportunidades de negocio en sus procesos de adaptación a la nueva era digital. Se comenzaron a aplicar y extender nuevos servicios hoteleros a las redes sociales, considerando este un canal de comunicación e interacción con los clientes. Siendo también una vía, para promocionar los servicios que

brinda la instalación y realizar marketing digital. El nuevo mecanismo, ha llegado a impulsar la productividad del hotel, logrando mejor la atención al cliente.

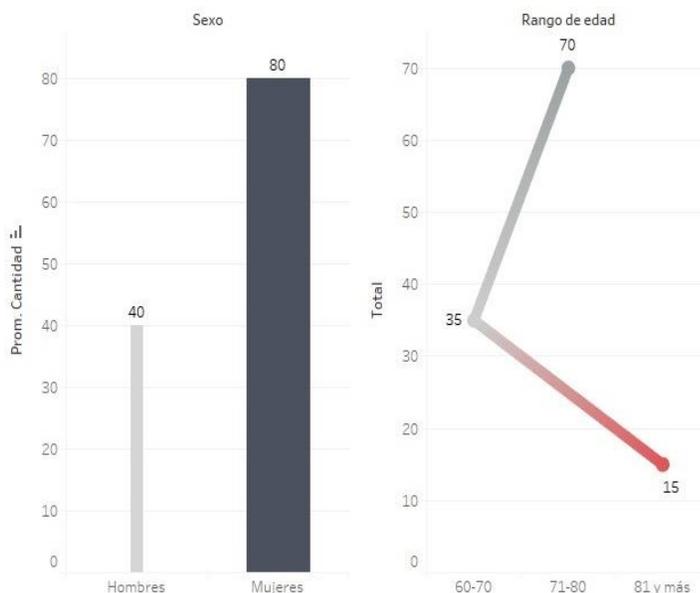
Para el Hotel Playa Cayo Santa María, es una prioridad que todos sus huéspedes se sientan complacidos y conozcan cada una de las particularidades que brinda la instalación hotelera. Es por ello que hacen uso de las redes sociales, que desde sus distintos canales, les brinda una divulgación de todas las ofertas con las cuales cuenta la entidad.

Se realizó un acercamiento bibliométrico sobre el uso de las redes sociales, en clientes hospedados en el Hotel Playa Cayo Santa María, encontrándose estos en el grupo de la tercera edad. Con la aplicación de un cuestionario, el mencionado estudio métrico tiene como objetivo conocer las características y tendencias más representativas en la población de adultos mayores, la frecuencia de conexión y las redes más utilizadas por este sector de la población. Para mantener una buena relación con los clientes y también para realizar trabajos de divulgación eficiente de los servicios que se ofrecen. El estudio analiza el empleo de Internet y las redes sociales en los mayores; para la recogida de datos se usó un cuestionario a 120 personas, con un total de 9 preguntas cerradas.

De las 120 personas encuestadas, 80 eran del sexo femenino y 40 eran masculinos. El rango de edades fue dividido en 3 porciones; el primero de ellos comprendía las edades desde los 60 a los 70 años, representados por un 35%, el segundo abarcaba desde los 71 a los 80 años, con un 70% y en último lugar con un 15% estaban las edades comprendidas de 81 años en adelante. Se evidencia el dominio de las nuevas tecnologías, así como el disfrute del bienestar y la complacencia que genera haber logrado dicho dominio, haciéndolos sentir importantes en el seno de su familia.

Ilustración 3

Personas encuestadas

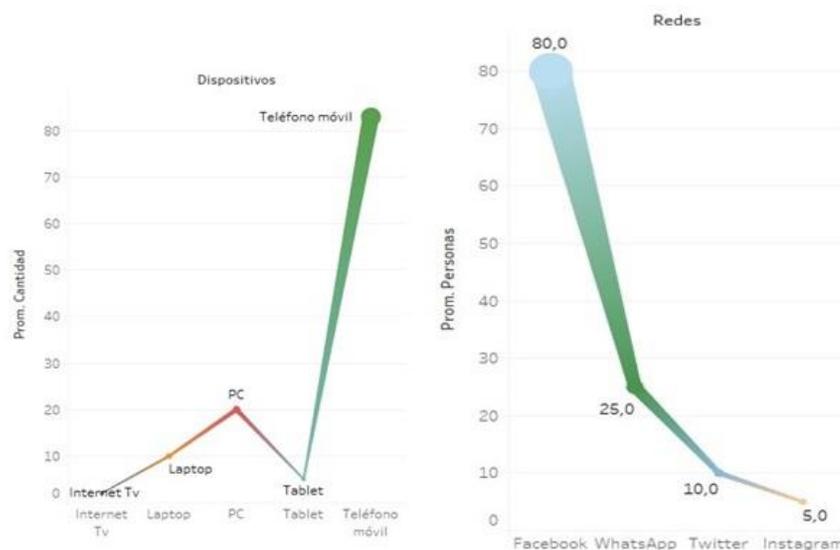


Nota: Elaboración Propia

La conexión a las redes sociales, las realizan a través de diferentes dispositivos, predominando fundamentalmente los teléfonos móviles y las computadoras de escritorio. La telefonía móvil representa el medio más fácil para acceder a la red. A través de aplicaciones de cómodo acceso, búsquedas simples en Internet y que no se precisan grandes conocimientos tecnológicos para manipular algunos de estos dispositivos, se hace cada vez más accesible e intuitiva, la tecnología. Gracias a todo ello, cada día se brindan mayores facilidades en el ámbito tecnológico, para que el sector más longevo de la población, pueda acceder a contenidos y a redes sociales.

Ilustración 4

Dispositivos utilizados y Redes sociales consumidas



Nota: Elaboración propia

La encuesta arrojó que la mayoría de los clientes ancianos encuestados utilizan la red social Facebook como preferencia representando el 80% y se destacaron otras como WhatsApp, Twitter e Instagram que constituyen el 25, 10 y 5% respectivamente. Los internautas manifestaron en su gran mayoría tener cuenta en la red social Facebook, donde generalmente era utilizada para escribir publicaciones en grupos, enviar mensajes a familiares y amigos, aceptar solicitudes de amistad y buscar antiguos amigos que hace años no ven.

Se indagó también en el estudio el modo de conexión que utilizaban los ancianos para acceder a la red. Donde se conoció que más del 50% de los encuestados prefieren los datos móviles, refieren que el diseño de muchas aplicaciones les resulta amigable y el tiempo de respuesta es sumamente rápido. En ocasiones la interfaz de las redes en las cuales navegan les resulta confusa y emplean un vocabulario muy técnico, haciendo que en ocasiones no sea agradable la navegación.

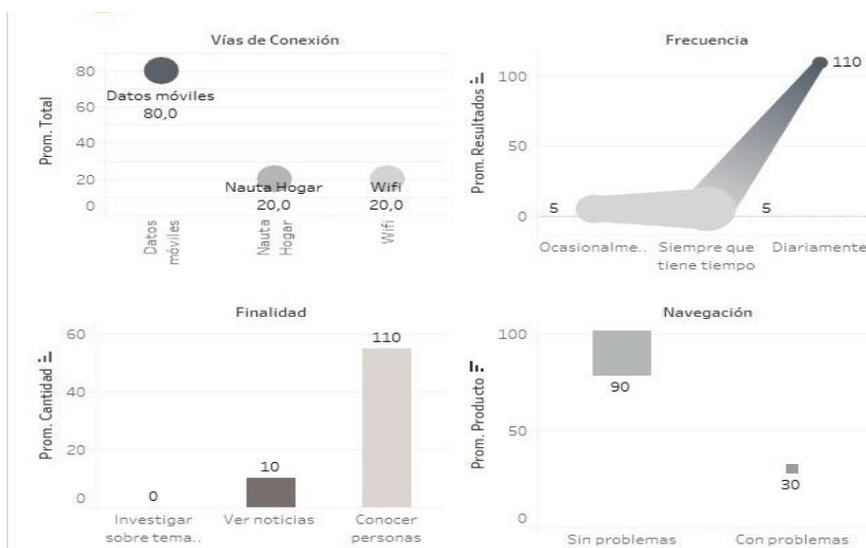
Se evidenció que las redes sociales son empleadas fundamentalmente para la comunicación con familiares y amigos, siendo esta una manera de sentirse conectados con la sociedad y una forma de distracción. El mayor número de encuestados, representados por un total de 110 ancianos, revelan que la finalidad del uso de las redes, lo dirigen mayormente a conocer nuevas personas. El mayor volumen de adultos mayores, tienen la tendencia de conectarse diariamente, luego de realizar las actividades

matutinas. Mientras que un pequeño grupo lo hacen ocasionalmente o cada vez que disponen de tiempo para hacerlo.

El hotel actualmente cuenta con un gran porcentaje de turismo nacional, por lo que los encuestados son de nacionalidad cubana. Se pretendió estar al corriente de cómo era la navegación de los huéspedes desde sus localidades, para conocer si llegaban con calidad las promociones que realiza el hotel por las redes sociales. De los encuestados 90 expresaron que navegan sin ninguna dificultad y están al pendiente de cada lanzamiento de promoción que realiza la página del MINTUR en la provincia de Villa Clara. Por su parte 30 ancianos, manifiestan que en ocasiones el tamaño de la fuente para acceder es muy pequeño y no conocen muchas de las funcionalidades que les brindan las redes sociales, además de que también en algunos horarios la conexión se les hace lenta o pierden constantemente el acceso a los datos móviles.

Ilustración 5

Resultados del cuestionario



Nota: Elaboración propia

A través del análisis de los resultados de cuestionario aplicado se pudo concluir que los adultos mayores a pesar de no haber nacido en la era digital, logran tener un mínimo dominio del uso de las redes sociales y así estar vinculados a la sociedad actual. Es factible realizar partiendo del cuestionario, estudios profundos sobre la forma en que los adultos mayores interactúan a través de las redes sociales y las dificultades a las que se enfrentan en dicha interacción, pues permitirá adquirir la comprensión y

elementos necesarios para proporcionar soluciones de usabilidad y accesibilidad verdaderamente efectivos.

Conclusiones

El mapa de proceso reduce el tiempo y aumenta la calidad; así como la administración los recursos y actividades, e identificación los roles claves del área. El cuestionario sobre el uso de redes sociales por ancianos en el Hotel Playa Cayo Santa María, plantea la necesidad del desarrollo de mejores interfaces que satisfagan sus necesidades, para lograr un mayor acercamiento a este sector de la población y ofrecerles de forma directa y precisa la gama de servicios que ostenta la institución.

Referencias Bibliográficas

- Gaviota Tours (2019). Manual Operativo: Playa Cayo Santa María.
- LDiniz, J.L., Moreira, A.C.A., Teixeira, I.X., Azevedo, S.G.V., Freitas, C.A.F. & Maranguape, I.C. (2020). Inclusão digital e o uso da Internet pela pessoa idosa no Brasil: estudo transversal. *Revista Brasileira de enfermagem*, 73(3),1-9. <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2020-0241>
- Hernández Nariño, A., Bolaños Ruiz, O. y Almeida Campos, S. (2021). Formulación del mapa de procesos de una Universidad Médica, requisito para la acreditación institucional. *Revista San Gregorio*, 1(46), 170-184. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i46.1471>
- Torres, I. (2019). *Diagrama de flujo, una herramienta infalible para visualizar, esquematizar y mejorar tus procesos*. IVE Consultores. <https://iveconsultores.com/diagrama-de-flujo/#:~:text=>
- Vega-De La Cruz, L.O. y Ortiz-Pérez, A. (2017). Procesos más relevantes del control interno de una empresa hotelera. *Semestre Económico*, 20(45), 217-231. <https://doi.org/10.22395/seec.v20n45a8>