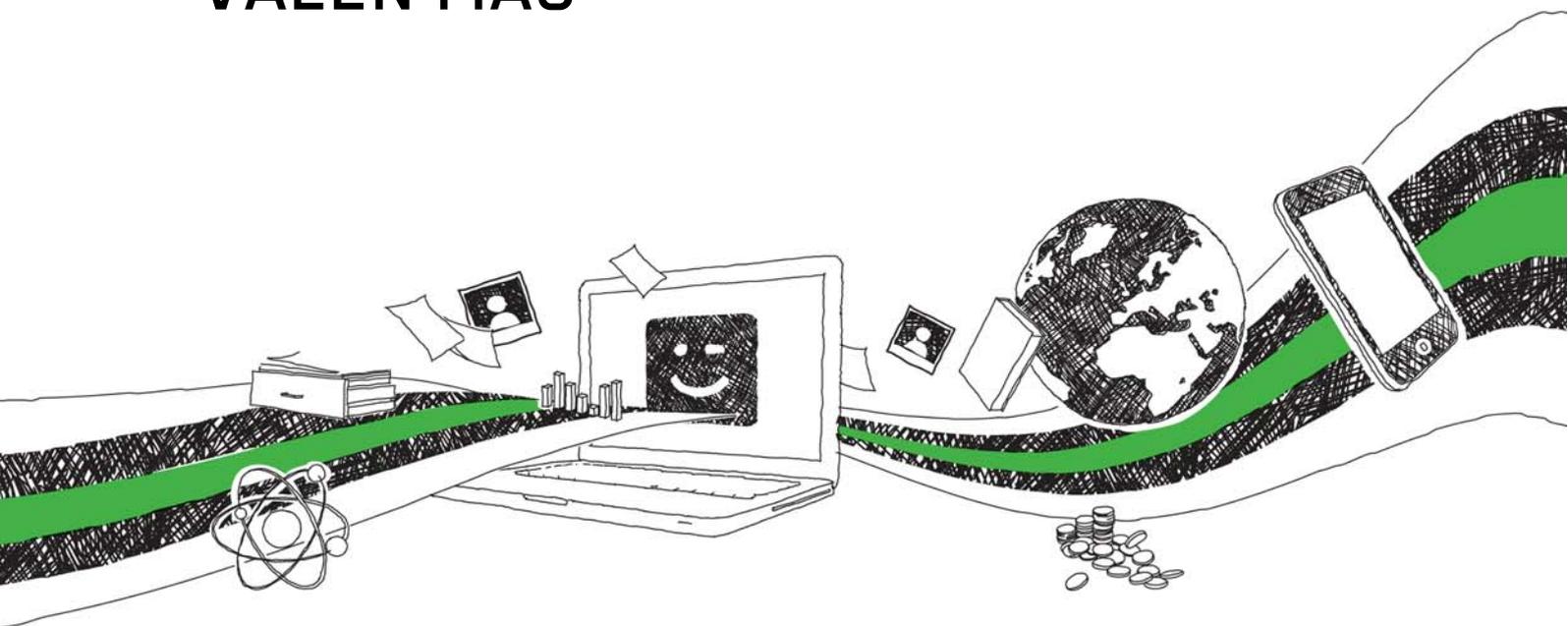


**Ailyn Carrera Morales**

**Propuesta de Herramientas y Técnicas  
Aplicables a la Gestión de Instalaciones  
Hoteleras Cubanas**

Tesis

# CON GRIN SUS CONOCIMIENTOS VALEN MAS



- Publicamos su trabajo académico, tesis y tesina
- Su propio eBook y libro - en todos los comercios importantes del mundo
- Cada venta le sale rentable

Ahora suba en [www.GRIN.com](http://www.GRIN.com)  
y publique gratis



**Bibliographic information published by the German National Library:**

The German National Library lists this publication in the National Bibliography; detailed bibliographic data are available on the Internet at <http://dnb.dnb.de> .

This book is copyright material and must not be copied, reproduced, transferred, distributed, leased, licensed or publicly performed or used in any way except as specifically permitted in writing by the publishers, as allowed under the terms and conditions under which it was purchased or as strictly permitted by applicable copyright law. Any unauthorized distribution or use of this text may be a direct infringement of the author s and publisher s rights and those responsible may be liable in law accordingly.

**Imprint:**

Copyright © 2012 GRIN Verlag  
ISBN: 9783656976486

**This book at GRIN:**

<https://www.grin.com/document/276789>

**Ailyn Carrera Morales**

**Propuesta de Herramientas y Técnicas Aplicables a la  
Gestión de Instalaciones Hoteleras Cubanas**

## **GRIN - Your knowledge has value**

Since its foundation in 1998, GRIN has specialized in publishing academic texts by students, college teachers and other academics as e-book and printed book. The website [www.grin.com](http://www.grin.com) is an ideal platform for presenting term papers, final papers, scientific essays, dissertations and specialist books.

### **Visit us on the internet:**

<http://www.grin.com/>

<http://www.facebook.com/grincom>

[http://www.twitter.com/grin\\_com](http://www.twitter.com/grin_com)

**UNIVERSIDAD DE LA HABANA  
FACULTAD DE TURISMO**

**PROPUESTA DE HERRAMIENTAS Y TÉCNICAS  
APLICABLES A LA GESTIÓN DE  
INSTALACIONES HOTELERAS CUBANAS**

**TESIS EN OPCIÓN AL TÍTULO DE LICENCIADA EN  
TURISMO**

**AUTORA: AILYN CARRERA MORALES**

**LA HABANA, 2012**

## *Dedicatoria*

*A mi familia,  
que durante toda mi vida,  
ha luchado para hacer mis sueños realidad.*

## ***Agradecimientos.***

***A mi madre, por ser mi amiga, mi guía y apoyo en la vida,***

***A mi abuela, por su eterno amor incondicional,***

***A mi hermano, porque siempre confió en mí,***

***A mi novio Andy, por darme todo su amor y por estar junto a mí en los buenos y malos momentos,***

***A mi tutora Zoila, por orientarme, dedicarme su tiempo y brindarme su ayuda y sabiduría,***

***A Diana Montano y a Llanes por su disposición y colaboración,***

***A Milton González por su inmensa contribución en la aplicación de las encuestas en Varadero,***

***A todos los profesionales y directores de las cadenas y hoteles que hicieron posible el desarrollo de esta investigación,***

***A los estudiantes de cuarto año, miembros del Grupo Científico, que me ayudaron a efectuar las encuestas,***

***A todos los profesores que contribuyeron, durante estos cinco años, a mi formación profesional.***

***A todos, Muchas Gracias.***

## **RESUMEN**

---

El empleo de herramientas y técnicas que favorezcan la gestión de las empresas contemporáneas, constituye cada vez un tema más estudiado y de mayor relevancia. Esta importancia se debe a que los desempeños de las empresas están determinados, en gran medida, por la utilización de técnicas y herramientas para su gestión.

La presente investigación constituye una aproximación a la utilización de herramientas y técnicas de gestión en las instalaciones hoteleras cubanas, a partir de sus procesos fundamentales. El objetivo principal ha sido, ofrecer a los directivos del sector hotelero una propuesta de las herramientas y técnicas más adecuadas a las condiciones del mismo que contribuyan a la mejora de sus procesos y por ende, al perfeccionamiento de su gestión. Para ello se ha llevado a cabo un estudio con el apoyo de distintas técnicas teóricas, empíricas y estadísticas. El análisis de la bibliografía accesible sobre el tema, el Método de Expertos para determinar los procesos fundamentales del establecimiento hotelero a fin de relacionarlos con técnicas y herramientas existentes para el funcionamiento de los mismos y la realización de encuestas a directores hoteleros para reunir las características fundamentales que posee el uso de estas herramientas y técnicas, permitieron arribar al objetivo de la investigación.

Finalmente se obtuvo una serie de resultados, destacándose la propuesta de herramientas y técnicas potencialmente útiles para la gestión de los establecimientos hoteleros cubanos.

## ÍNDICE

---

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>CAPÍTULO 1. LA GESTIÓN EMPRESARIAL. EL USO DE TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS</b>	
<b>MARCO CONCEPTUAL</b> .....	4
1.1. La gestión empresarial. Definiciones e importancia para la organización económica.....	4
1.1.1. Modelos de Gestión Empresarial.....	5
1.2. La Gestión por Procesos en las organizaciones empresariales contemporánea	6
1.3. Técnicas y herramientas de gestión empresarial.....	9
1.3.1. El uso de técnicas y herramientas de gestión en la empresa contemporánea. Antecedentes.....	10
1.4. Las herramientas y técnicas en la gestión hotelera cubana.....	16
1.5. Las técnicas y herramientas asociadas a la gestión por procesos.....	17
<b>CAPÍTULO 2. CARACTERIZACIÓN DEL USO DE HERRAMIENTAS Y TÉCNICAS DE GESTIÓN EN HOTELES DE CUBA. ENFOQUE METODOLÓGICO</b> .....	22
2.1. Trayectoria Metodológica de la investigación.....	22
2.2. Establecimiento de las bases teóricas que sustentan la gestión empresarial contemporánea.....	22
2.3 Identificación de los procesos prioritarios por ARC de las instalaciones hoteleras...	24
2.4 Caracterización del uso y conocimiento de herramientas y técnicas de gestión en las instalaciones hoteleras.....	29
2.5 Identificación de herramientas y técnicas aplicables a las condiciones de las instalaciones hoteleras cubanas.....	37
<b>CAPÍTULO 3. PROPUESTA DE TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS APLICABLES A LA GESTIÓN DE INSTALACIONES HOTELERAS CUBANAS</b> .....	39
3.1. Identificación de los procesos prioritarios por ARC de las instalaciones hoteleras. Resultados.....	39
3.2. Caracterización del uso y conocimiento de herramientas y técnicas de gestión en las instalaciones hoteleras. Resultados.....	40
3.2.1. Utilización y conocimiento.....	40
3.2.2. Utilidad y/o importancia.....	49
3.2.3. Comparación entre provincias.....	50

3.3. Identificación de herramientas y técnicas aplicables a las condiciones de las instalaciones hoteleras cubanas.....	52
3.3.1. Propuesta de técnicas y herramientas para el perfeccionamiento de los programas de capacitación de cuadros y reservas.....	57
<b>CONCLUSIONES</b> .....	59
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	60
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	61
<b>ANEXOS.</b>	