

Temática: Métodos y técnicas de gestión de empresas a corto, mediano y largo plazos.
Título: **Caracterización de la Plaza Turística Flor de Sal para su explotación con servicios de Alojamiento Extrahotelero.**

Autor: Lic. Yulen Del Rio Silverio. Jefe de Recursos Humanos de las Plazas Extrahoteleras. Cayo Santa María. Grupo Hotelero Gaviota S.A. e-mail: jefe.rrhh@plazasantamaria.gaviota.cu

Tutor: MSc. Kenia Alvarez Cepero. Profesora Instructor. Departamento de Turismo. Universidad Central Marta Abreu de Las Villas. e-mail keniaac@uclv.edu.cu

Resumen:

La diversificación del producto turístico en la cayería norte de villa clara, ha tenido en cuenta la introducción de las plazas turísticas en su entorno. Las plazas turísticas están constituida para promover, comercializar, vender, administrar y prestar en todas sus modalidades los servicios comerciales siguientes: gastronomía y restauración en todas sus modalidades o variantes; gimnasio, sauna y masaje; tratamiento estético facial y corporal; venta minorista de productos vinculados o dirigidos a facilitar los servicios turísticos que se prestan, así como de artesanía y souvenir; los convencionales y especializados dirigidos a facilitar la recreación; organización y aseguramiento a ferias, bodas, exposiciones y otros eventos; y arrendamiento o alquiler de locales a la red de instalación hoteleras del cayo.

La plaza turística Flor de Sal prevista su apertura para febrero de 2017 es la primera en el polo que ofrecerá servicios de alojamiento turístico. Esta es la razón por la cual en el presente trabajo se propone evaluar las características de Las Plazas Turísticas en función del desarrollo de las variantes de Alojamiento Extrahotelero. Para ello se emplean las dos primeras etapas de un procedimiento científicamente fundamentado diseñado por la autora que, mediante las técnicas y métodos de la investigación turística, la gestión de procesos y los elementos teóricos y prácticos de la gestión de alojamiento, garanticen la implementación del proceso de alojamiento turístico.

Los resultados obtenidos en esta evaluación muestran las condiciones favorables de la Plaza Turística Flor de Sal para brindar los servicios de Alojamiento Turístico.

Palabras Clave: **diversificación del producto turístico, plazas turísticas, gestión de alojamiento, alojamiento extrahotelero.**

Introducción

En el contexto actual, cuando la dirección del país, después del VI y el VII Congreso del PCC, dirige a todo el pueblo en el proceso de actualización del modelo socioeconómico cubano, para seguir construyendo una sociedad socialista próspera y sostenible, sigue siendo, además de viable, una necesidad desarrollar las potencialidades turísticas del país.

Integrado armónicamente al paisaje y respetando los criterios de sostenibilidad ambiental, el diseño de Plaza Estrella, Plaza Dunas y Plaza Las Terrazas recrean los elementos más autóctonos de la arquitectura de la zona a lo largo de un singular boulevard que semeja la arteria principal de un pequeño pueblo de la zona, lo que permite entrar en contacto con la cultura, historia y folclore del pueblo cubano a través de tiendas de varios tipos, restaurantes, bares y diversos centros de recreación y esparcimiento, en un ambiente de fiesta cubana.

La unidad empresarial de base Plazas Extrahoteleras, en función de garantizar el desarrollo y cumplimiento de su misión tiene como objeto social organizar, promover, comercializar, vender, administrar y prestar en todas sus modalidades los servicios comerciales siguientes: gastronomía y restauración en todas sus modalidades o variantes; gimnasio, sauna y masaje; tratamiento estético facial y corporal para el mantenimiento o mejoramiento de la calidad de vida; venta minorista de productos vinculados o dirigidos a facilitar los servicios turísticos que se prestan, así como de artesanía y souvenir; los convencionales y especializados dirigidos a facilitar la recreación; organización y aseguramiento a ferias, bodas, exposiciones y otros eventos; y arrendamiento o alquiler de locales, espacios e instalaciones para actividades que le sean autorizadas en sus instalaciones.

La Plaza Estrella está ubicado entre dos importantes complejos hoteleros del polo: Estrella I y Estrella II incluyendo la Planta Real de este último con todos los que posee vías de acceso directo aspecto este que constituye una importante oportunidad porque facilita el tránsito libre de los clientes de todas estas instalaciones hacia el interior de la plaza.

Por su parte el Plaza Dunas, se asienta en la zona de los complejos Meliá colindando especialmente con el Meliá Las Dunas y el Meliá Cayo Santa María desde donde también existen viales de acceso libre para los clientes. Ambos se encuentran al norte del cayo, próximos a la línea costera; pero sin acceso a las playas de la zona lo cual es, sin lugar a dudas una debilidad en cuanto a atractivos adicionales que pudieran explotarse.

Por su parte el Plaza Las Terrazas, se asienta en la zona de los complejos hoteleros Lagunas del Este II y Lagunas del Este III-IV .Ambos se encuentran al norte del cayo, próximos a la línea costera; pero con acceso a la playa lo que nos facilita tener un atractivo mayor para el cliente, tanto nacional como extranjero.

Lo novedoso de este trabajo es que próximamente en Marzo del 2017 se va a apertura la Plaza Flor de Sal la cual va a estar enmarcada en Cayo Las Brujas, esta plaza va a hacer la primera en el Grupo de Turismo de Gaviota S.A que va a contar con servicios de alojamiento extrahotelero.

El alojamiento extrahotelero es aquel establecimiento que presta en forma permanente el servicio de alojamiento en habitaciones con servicios sanitarios privados, ofreciéndole al huésped servicios básico y complementario, según su categoría y modalidad; siendo su tarifa de alojamiento diaria por tipo de habitación y números de ocupantes.

Metodología:

El procedimiento para el Diseño del proceso de Alojamiento Extrahotelero en plazas turísticas, elaborado por la autora, facilitaría como resultado un procedimiento científicamente fundamentado para gestionar el proceso de Alojamiento Turístico Extrahotelero en plazas turísticas.

La propuesta consta de cinco (5) etapas. Cada etapa comprende objetivos a desarrollar:

- Etapa 1: Conformación del equipo de trabajo
- Etapa 2: Recopilación de información
- Etapa 3: Diagnóstico de la plaza turística en función del proceso de Alojamiento Turístico Extrahotelero.
- Etapa 4: Identificación de los procesos, procedimientos y actividades relativos al alojamiento turístico extrahotelero
- Etapa 5. Diseño del proceso de alojamiento turístico extrahotelero en plazas turísticas

Respondiendo a los objetivos de este trabajo se aplicarán únicamente las tres (3) primeras etapas del procedimiento correspondiente a: la creación del equipo de trabajo, la recopilación de información y el diagnóstico de la plaza turística en función del proceso de alojamiento turístico extrahotelero.

La metodología de la investigación estuvo enmarcada en la realización de entrevistas encuestas, observación y revisión documental.

Resultados

La conformación del equipo de trabajo para la realización de estas etapas son los siguientes:

Nombres y Apellidos	Cargo que ocupa	Año de Experiencia en la actividad.
Mairalys Fernández Reyes	Director	5 años
Yudisley Milanes Hernández	Director Adjunto	2 años
Iosdalys Rodríguez Maqueira	Especialista C en Gestión de la Calidad.	9 meses
Yulen Del Rio Silverio	Jefe de Recursos Humanos	11 años
Kenia Alvarez Cepero	Master en Gestion turistica.Profesora Instructor. Departamento de Turismo.Universidad Central Marta Abreu de Las Villas	16 años

La Plaza Flor de Sal es un complejo extrahotelero conceptualmente se debe de llamar Plaza Extrahotelera Flor de Sal según la clasificación de OMT es denominado como

pequeña categoría, debido a que cuenta con 67 habitaciones clasificada de la siguiente manera:

- 1 habitación minusválido
- 46 habitaciones matrimoniales
- 20 habitaciones dobles

Tiene previsto que el estándar sea 4 Estrella, con posible fecha de apertura en Marzo del 2017, con el fin de proporcionarle diversos servicios tales como de alojamiento incluyendo un lobby propio para su servicios de recepción al cliente, además de que cuenta con restaurante desayunador y piscina con servicios de bar, cuenta con funciones de ama de llave, zona de servicios, almacenes, bar y restaurantes serán comunes al resto de las funciones de este complejo. La modalidad de servicios de alojamiento convencional con pagos en efectivos y una escala medio de precio de 65.00 cuc

La estructura organizativa cuenta con un Jefe de Grupo de Plaza Flor responsable principal de toda la gestión de los procesos de la instalación los cuales según la clasificación de la literatura consultada son:

Procesos Estrategicos: Direccion , Gestion Comercial, Planificación Estrategica
Procesos claves: Alojamiento Extrahotelero, Alimentos y Bebidas, SPA, Recreación
Proceso de apoyo: Servicios Técnicos , Contabilidad y Finanzas, Seguridad Y proteccion, Abastecimiento

Específicamente el procesos de Alojamiento Extrahotelero se compone de los siguientes subproceso:

- Subproceso de Recepción que va a contar con la siguiente plantilla
 - ✓ 2 Recepcionista Hotelero (Jefe de Turno)
 - ✓ 3 Recepcionista Hotelero
 - ✓ 2 Asistente de Recepción Hotelera
 - ✓ 1 Encargada de Pizarra Telefónica
- Subproceso de Regiduría de Piso con la siguiente plantilla
 - ✓ 1 Técnico en Alojamiento para el Turismo (Jefe de Turno)
 - ✓ 1 Camarero de Habitación (Jefe de Brigada)
 - ✓ 6 Camarero de Habitación
 - ✓ 1 Ropero
 - ✓ 1 Lavandero
 - ✓ 2 Limpiadora de Área en Centro Turístico (Jefe de Brigada)
 - ✓ 12 Limpiadora de Área en Centro Turístico
 - ✓ 1 Limpiador de Área en Centro Turístico (Cristalero).

Servicios que se deben de prestar en la entidad de alojamiento turístico:
(Lista de chequeo de la NC 127.

Servicios	Número de Estrellas 4
Recepción, información y caja con personal experto, durante 24 horas (h).	x
Custodio de equipaje durante 24 h.	
Llamadas matutinas y vespertina.	x
Cambio de moneda durante:	24 horas
Aceptación/pago con tarjeta de crédito 24 h.	x
Custodio de valores	x
Caja de Seguridad en habitaciones.	
Portero	x
Parqueador	
Maletero(excepto villas y apartoteles)	x
Relaciones públicas	x
Información, reserva y venta de excursiones, visitas y actividades recreativas, culturales, etc.	
Fax y correos electrónico (nacionales e internacionales)	
Internet	x
Buzón para correo con recogida diaria	
Correo nacional e internacional durante:	16 horas
Atención Médica	
Reserva de Taxis a través de establecimiento	
Renta de autos	x
Venta de periódicos, libros y otros artículos	
Tienda	x
Contratación de niñeras durante 24 h	
Información y consejería independiente de la recepción.	
Servicios de Habitaciones (comida y bebidas) durante 24h. Menú limitado de 12-6am.	
Limpieza y acondicionamiento diario de habitaciones	x
Cambio de Ropa de cama cada:	diario
Cambio de Toallas	diario
Servicios de cobertura	
Alquiler de TV	
Lavado, planchado y costura a huésped, con devolución antes de 24h.	x
Servicios de recreación o animación.	x
Peluquería y barbería (unisexo).	x
Servicios de salón de belleza	x
Servicio ejecutivo.	

Conclusiones

Arribamos a la conclusión que con el desarrollo de las primeras 3 etapas se pudo caracterizar la plaza turística Flor de Sal, lo que nos da que la misma cuenta con todas

las condiciones que se establecen para prestar un servicios de alojamiento turístico con la calidad requerida según el estándar de la instalación, además que con esto creamos las pautas para luego poder hacer la identificación de los procesos, procedimientos y actividades relativos al alojamiento y luego realizar Diseño del proceso de alojamiento turístico.

Bibliografía

- Norma Cubana 127:2014 Industria Turística –Requisitos para la Clasificación por Categoría de los Establecimiento de Alojamiento Turístico.
- Se realizó entrevista a trabajadores.
- Ecured: <https://www.ecured.cu/Hoteleria>.
- Resolución No 38/2015 Normas de Trabajo e Indicadores para el cálculo de la Fuerza de trabajo aplicar en la sociedad mercantil. Grupo de Turismo Gaviota S.A.