

**EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE ACTORES DE UN HOTEL RESPECTO A LA
IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN INTEGRADA POR PROCESOS
Caso de Estudio Hotel Blau Costa Verde Beach Resort, Holguín, Cuba**

Mariluz Llanes Font
Mayra Moreno Pino
Maydel Infante Besil
Universidad "Oscar Lucero Moya"
Holguín-Cuba

En el trabajo se examina la percepción de un grupo de actores de procesos del Hotel Blau Costa Verde Beach Resort, de la Provincia de Holguín, respecto a la implementación de la gestión integrada por procesos en contextos de sistemas integrados. Se evaluaron las variables ventajas y barreras. Los resultados evidencian que las ventajas más significativas se relacionan con el enfoque de integración basado en procesos integrados y la implementación de un conjunto de herramientas, soportadas en las nuevas tecnologías de la información y la comunicación que favorecen el enfoque de integración y el análisis de datos en tiempo real, con la participación de los actores decisores. El liderazgo y compromiso, así como las normativas, constituyen las principales barreras.

PALABRAS CLAVE: *Gestión integrada por procesos, sistemas integrados, percepción de actores de procesos, hotel de playa*