

14

Fecha de presentación: diciembre, 2022
Fecha de aceptación: mayo, 2023
Fecha de publicación: noviembre, 2023

NIVEL DE GESTIÓN

DE LA INNOVACIÓN EN HOTEL DE CIUDAD EN CENTRO AMÉRICA

LEVEL OF INNOVATION MANAGEMENT IN A CITY HOTEL IN CENTRAL AMERICA

Rogelio Pedro Suárez Mella¹

E-mail: rpsmella@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5492-9339>

Carmen Natacha Pérez Cardoso¹

E-mail: carmen.perez@utm.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8843-4430>

Leonardo Cuétara Sánchez¹

E-mail: leonardocuetara@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9623-1193>

Bisleivys Jiménez Valero²

E-mail: bisleivys.jimenez@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4812-4558>

¹Universidad Técnica de Manabí. Ecuador

² Universidad de Matanzas. Cuba

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Suárez Mella, R., P., Pérez Cardoso, C. N., Cuétara Sánchez, L., Jiménez Valero, B. (2023). Nivel de gestión de la innovación en hotel de ciudad en centro américa. *Universidad y Sociedad* 15(6), 149-158

RESUMEN

El sector turístico en el mundo contemporáneo se ha convertido en prioridad para muchos países y se presenta hoy como la locomotora de la innovación por su característica versátil y dinámica, que insertado a una cadena logística en el ya afinado proceso agencia de viaje (AAVV) transportista – hotel, dan una amplia participación a múltiples sectores, actuado como efecto multiplicador de la economía local y nacional. En el presente trabajo se propone determinar el nivel de Gestión de la innovación y la Tecnología (GTI) del Hotel 3*. Ciudad Panamá, partiendo de la problemática de no tener una evaluación sistemática en el proceso innovador y poder perder posicionamiento ante la fuerte competencia a la que está sometido el hotel, para ello se aplica una un conjunto de herramientas que permiten cuantificar este factor de competitividad, sustentado en un modelo de evaluación y procedimientos con apoyo de un software diseñado por los autores de este artículo, que permite determinar cuan innovador es el hotel a través de un indicador sintético integral que tiene en cuenta las funciones de la GTI y genera respuestas con lógica de inteligencia artificial sobre el estado actual de la gestión del proceso innovador Como resultado se obtiene un adecuado nivel de GTI, concluyendo que la empresa está llevando buenas prácticas innovadoras, y la necesidad de accionar en la superación continua de los trabajadores sobre la innovación y el desarrollo tecnológico.

Palabras clave: Gestión de la innovación, evaluación, hotel

ABSTRACT

The tourism sector in the contemporary world has become a priority for many countries and today is presented as the locomotive of innovation for its versatile and dynamic feature, which inserted into a logistics chain in the already fine-tuned travel agency process (AAVV) - transporter - hotel, they give broad participation to multiple sectors, acting as a multiplier effect of the local and national economy. In the present work it is proposed to determine the level of Management of Innovation and Technology (GTI) of the Hotel 3 *. City Panamá, starting from the problem of not having a systematic evaluation in the innovative process and being able to lose position in the face of the strong competition to which the hotel for this purpose a series of tools are applied to quantify this competitiveness factor, based on an evaluation model and procedures supported by software designed by the authors of this article, which allows to determine how innovative

the hotel is through of an integral synthetic indicator that takes into account the functions of the GTI and generates responses with artificial intelligence logic about the current state of the management of the innovative process. As a result, an adequate GTI level is obtained, concluding that the company is carrying good practices innovative, and the need to drive in the continuous improvement of workers on innovation and technological development.

Keywords: Innovation management, evaluation, hotel

INTRODUCCIÓN

Las empresas contemporáneas se encuentran inmersas en un entorno altamente competitivo y de grandes incertidumbres, por lo que la Gestión de la Tecnología y la Innovación (GTI) se consideran una de las vías fundamentales para lograr el éxito sostenible en el tiempo. Lucas (2020) se alinea a la 3ª edición del Manual de Oslo que define la innovación como la introducción de un nuevo o significativamente mejorado producto (bien o servicio), de un proceso, de un nuevo método de comercialización, o de un nuevo método organizativo en las prácticas internas de la empresa, la organización del lugar de trabajo o de las relaciones exteriores, mientras que Mac Clay & Feeney (2019) enfatizan en concebir a la organización en una cadena de valor.

Schumpeter (1942), entiende la innovación como una de las causas del desarrollo económico, como un proceso de transformación económica, social y cultural; por otra parte, Escorsa & Valls (1997) enfatizan que la empresa está obligada a ser innovadora si quiere sobrevivir y Vargas et al. (2020) precisa que innovar es desarrollar una idea hasta transformarla en producto o servicio. Por tanto, no es fruto de la genialidad, de la casualidad o de la suerte; es un proceso. Un proceso que se puede diseñar, implantar y mejorar en todas las empresas y organizaciones.

En los últimos 20 años, en los países del llamado primer mundo el empleo de la manufactura se ha trasladado a los servicios, la industria turística ha crecido de manera vertiginosa y los motivos de viajes se han diversificado, este gran cambio ha sido motivado fundamentalmente por el desarrollo de la tecnología flexible, la automatización y la robotización en el sector industria. De igual manera se han introducido importantes cambios en el sector turístico con el fin de adaptarse al desarrollo y uso de las nuevas tecnologías, como pueden ser, los equipos informáticos y sistemas globales de distribución. Ver HOSTELTUR (2018)

El mayor desarrollo de la innovación en el sector hotelero se ha dado en las tecnologías blandas, aunque

Oppenheimer (2018) hace referencia a la apertura de seis nuevos hoteles robotizados en Tokio. Arevalo, (2019) plantea que el sector de hotelería y turismo en la región (América central y el caribe) es uno de los que se encuentra en constante evolución e innovación, tanto en la aplicación de nuevos sistemas de tecnología para confort del usuario final, así como nuevas tendencias en construcción, desarrollo, diseño y decoración, y algunas novedades innovadoras dentro de la hotelería.

El tema que se aborda en este trabajo está dado en la aplicación de herramientas caracterizadoras de la innovación con enfoque de proceso y de servicio, que nada tienen que ver con el estrellaje de un hotel, de manera que se establezca si la entidad de alojamiento sigue un modelo organizativo tradicional o de competitividad abierta (innovador) y permite determinar la cultura innovadora del hotel. Para el logro del objetivo de esta investigación que consiste en determinar el nivel de Gestión de la innovación y la Tecnología (GTI) del Hotel 3*. Ciudad Panamá. Para ello se aplican una serie de herramientas que permiten caracterizar el hotel, y proceder al cálculo del indicador integral que arroja como resultado cuan innovador es esa organización.

MATERIALES Y MÉTODOS

Aspectos generales de modelo para la determinación del nivel de Gestión de la Innovación en una organización

En términos científico metodológico se muestra el modelo de Gestión de la Innovación y la Tecnología, que permite determinar el nivel innovador en una organización, y poder desarrollar programas de mejora en aras de elevar el nivel de innovación y pasar a un estadio superior de competitividad. Paschek & Ivascu, (2018) insisten en que las organizaciones deben utilizar Business Process Management (BPM) para modelar y gestionar los procesos existentes.

Muchos investigadores han realizado propuestas con el objeto de explicar cómo se genera el proceso de innovación tecnológica en las organizaciones. El modelo utilizado en esta investigación está sustentado teóricamente por la validación de 15 expertos internacionales en Gestión de la Tecnología y la innovación (GTI).

En la figura 1 se presenta un esquema del Modelo que permite la determinación del nivel de Gestión de la Innovación en una organización y se detallan los procedimientos que se desarrollan y sus interrelaciones, partiendo de herramientas caracterizadoras del proceso innovador, que en un diagnóstico inicial revela el modo de

actuación de la organización. Una vez obtenido este primer resultado, se pasa al proceso de evaluación del nivel de gestión de la innovación utilizando un indicador sintético.

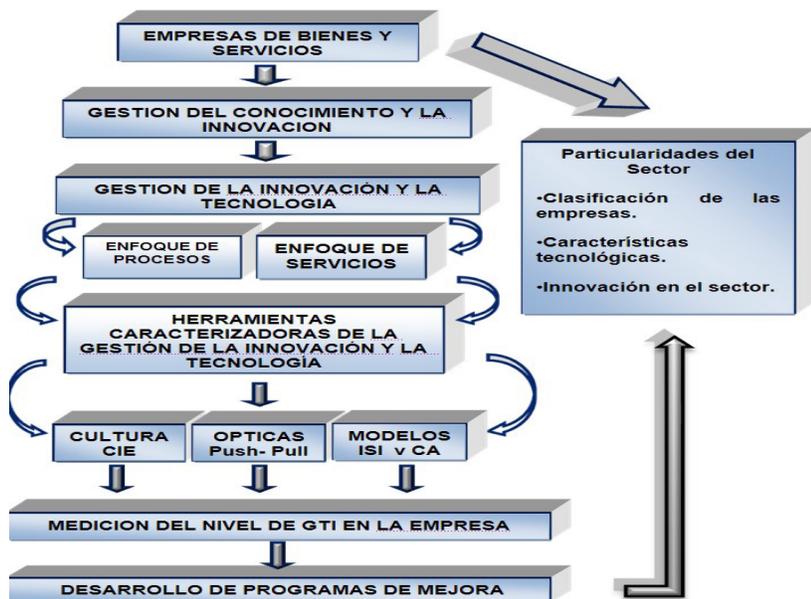


Figura 1: Modelo para la determinación del nivel de Gestión de la Innovación en una organización. Fuente: tomado de Suárez et al. (2015).

Procedimientos para la aplicación del modelo para la determinación del nivel de

Gestión de la Innovación en una organización.

Los procedimientos para determinar el nivel de Gestión de la innovación en el Hotel 3*. Ciudad Panamá, se apoya en el Software MINGI (Medidor Integral del Nivel de Gestión de la Innovación), que además de procesar la información suministrada, analiza y propone soluciones a partir de los resultados obtenidos con lógica de inteligencia artificial. Zambrano & Zambrano (2023) afirman que en el uso de las TICs en la gestión pública ha permitido el desarrollo social y económico de las instituciones públicas, ya que a través del uso de estas herramientas se tiene un acercamiento con los contribuyentes, El software informático MINGI (Medidor Integral del nivel de Gestión de la Innovación), representa el apoyo del modelo aplicado

Herramientas caracterizadoras de la Gestión de la innovación con ayuda del Software MING

Análisis de las ópticas empresariales. Push–Pull

En la figura 2 aparecen las ópticas empresariales en sus diferentes estadios: a la producción, al producto, a las ventas, al mercado y a la sociedad, en esta última la competencia es demasiado fuerte con economías de bajo crecimiento.

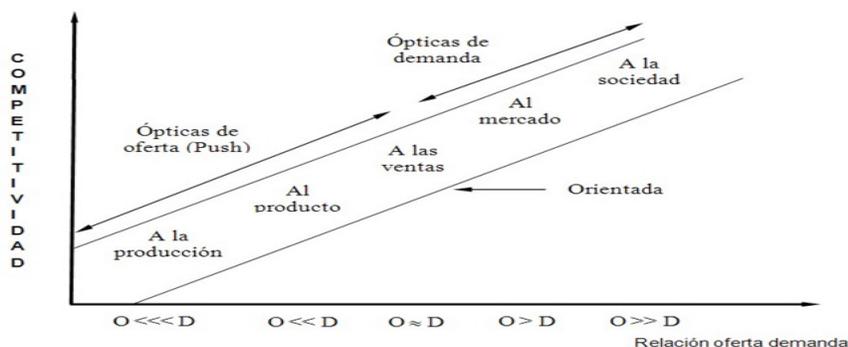


Figura 2: Nivel de competitividad Vs relación oferta & Demanda.

Fuente: Suárez et al. (2001) El Reto. Editorial Academia.

Determinación del modelo empresarial (Tradicional o innovador)

Ramírez-Torres (2023) enfatiza en su investigación en el análisis de la capacidad competitiva del talento humano y De León et al. (2022) determinan la intensidad tecnológica en la empresa y Arosa et al. (2022) desarrollan una escala que aborda el constructo de la innovación tecnológica, El instrumento y que se presenta compara a partir de 13 características tecnológicas de las organizaciones, desde su estructura organizativa hasta el marco legal de la transferencia de tecnología, si la organización utiliza una práctica tradicional centrada en un modelo de sustitución de importaciones o se enfoca bajo el modelo de innovador de competencia abierto.

Determinación de la cultura innovadora de la organización.

La cultura innovadora es una variable de gran relevancia en una organización, pues marca pautas intangibles que diferencian a la entidad el resto de sus similares en el modo de actuación, abarcando las buenas prácticas empresariales del funcionamiento de todos sus procesos tanto esenciales o sustantivo que son los que definen la razón de ser la empresa, como los procesos estratégicos y de apoyo y manteniendo una adecuada orientación al cliente y una visión de excelencia donde se garantiza la cantidad, la calidad y la fecha de entrega como lógica gerencial. Vallbona & Mascarilla (2021) plantean que la gobernanza compartida y participativa desde la administración pública, la empresa privada y la ciudadanía responden al modelo sostenible de los destinos turísticos.

Como última herramienta se presenta en la Tabla 1 el instrumento que mide la cultura innovadora del hotel a partir de 10 preguntas sobre si se acepta la innovación en la organización.

Tabla 1: Medición de la cultura innovadora.

Mi empresa o departamento	Sí	A veces	Nunca
Aquí se tolera el fracaso, incluso se considera bueno.			
Las ideas corren libremente, sin que esta u otra persona (o departamento) las acapare.			
Estamos dispuestos a intentarlo muchas veces, aunque no tengamos mucho éxito.			
Invertimos mucho tiempo y dinero en la renovación de las instalaciones y las personas.			
Nos gusta cambiar.			
Somos amantes de la diversidad.			
Nuestro producto/servicio es lo máximo y estamos decididos a seguir.			
No intentamos reinventar la rueda, tomamos las buenas ideas y la probamos rápidamente. .			
Siempre estamos trabajando con otros, incluso con gente de fuera, en nuevos proyectos, grandes y pequeños.			
Creemos que cualquiera de nosotros puede ser un gran triunfador.			

Fuente: Adaptado de Peter (1998).

Con los resultados de las sumas de las 10 características ponderadas en 10 (siempre), en 5(a veces) y en Nunca(o) se determina en que rango de decisión se encuentra la organización según la categorización que se ilustra en la tabla 2

Tabla 2: Categorización de la cultura innovadora de la organización.

Respuestas 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Categoría innovadora según

Puntuación

¡SÍ!	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	90. Innovador supremo
A VECES	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60-90 Se esfuerza intensamente por
													ello
¡NUNCA!	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	50-60 Lo está intentando
													< 50 Tengo mucho trabajo

Fuente: tomado de Peter (1998).

Herramienta evaluadora del nivel de gestión de la innovación en la organización con ayuda del Software MING

- Ponderar los ítems asociados a las funciones de la G.I.
- Determinar el nivel de G.I.
- Análisis de los resultados
- Determinación de las variables que afectan negativamente el nivel de Gestión de la innovación
- Desarrollo de acciones innovadoras de mejoras para elevar el nivel de GTI.

Con el objetivo de evaluar el estado actual de la GTI en la organización objeto de estudio se propone el indicador sintético que integra las funciones de la GTI.

Medidor de la GTI

Una vez que sea válido y confiable el instrumento, se haya presentado al grupo evaluador y obtenidos los resultados, se hacen los análisis siguientes:

1. Se crea una base de datos, sea utilizando el Microsoft Excel u otro programa que permita hacer los cálculos que se requieren para obtener el valor del TIH, de forma tal que queden dispuestos por las columnas las variables, con sus respectivos pesos y las personas evaluadoras por filas.
2. En la formulación matemática del indicador sintético se define para el numerador un modelo de suma ponderada, donde se incluye un conjunto de variables que caracterizan nivel gestión de la tecnología e innovación hotelera denominado variable V_e lo que implica para el decisor una prioridad con relación al resto de las otras variables objeto de estudio. En este sentido, se denomina pesos o ponderaciones denotado por W_j , como medidas de la importancia relativa que las variables de gestión tecnológica tienen para el decisor, puesto que su actuación frente a una toma de decisiones puede adquirir una connotación objetiva o subjetiva. Se hace indispensable identificar algunos aspectos en el procedimiento de la ponderación dentro del componente del análisis multiatributo, estos aspectos son:

W_j = Peso asignado a la variable o atributo j , el cual puede adquirir una valoración cualitativa, ordinal o cardinal en correspondencia con las características de las variables identificadas.

Se define el vector de pesos $(W_j) = (W_1, W_2, \dots, W_n)$.

Un procedimiento en la ponderación de pesos, que sirve para ayudar a tomar una decisión en el componente multiatributo es el que se expone a continuación:

$$\text{Modelo de suma ponderada} = \sum_{e=1}^m (W_j * V_e), j = 1, n \quad (1)$$

A continuación, se procede a la determinación del indicador sintético TIH, que representa un modelo matemático de suma ponderada. El valor que se obtiene se encuentra en el intervalo entre $1 \leq X \leq 5$, en igual rango que los utilizados en la escala de medición:

$$GIH = \frac{\sum_{e=1}^m (V_e * W_j)}{\text{Max } V_e} * 100, j = 1, n \quad (2)$$

Donde:

GIH: indicador sintético del nivel gestión de la tecnología e innovación hotelera

V_e: valoración del grupo evaluador de las variables de investigación a partir de la escala establecida

W_j: peso de cada variable dado por los expertos

El valor resultante de la evaluación del estado actual de la GTI en la entidad hotelera se corresponde a la escala Likert que se presenta a continuación.

5_ Totalmente de acuerdo que se realiza una óptima gestión o nivel Óptimo de GTI

En la organización se tiene claramente puntualizado y definido los elementos estratégicos para el desarrollo de la GTI, lo cual es revisado sistemáticamente. Se caracteriza por un fuerte desarrollo tecnológico, contando con tecnologías que lo diferencia de las organizaciones competidoras, aportando ventajas competitivas; la entidad renueva su base tecnológica una vez que con estas no se logra la calidad necesaria de sus servicios o productos para satisfacer las necesidades y superar las expectativas de sus clientes, además de estar sujetas a constantes mejoras. El capital humano de la organización es fiel amante de la mejora continua, por lo que acomete decidida y sistemáticamente innovaciones y proyectos de I+D+i con el objetivo de hacer cada vez más atractivos sus productos o servicios, dada que las exigencias de los mercados son cada vez mayores.

4_ De acuerdo que se realiza una óptima gestión o nivel Aceptable de GTI

La organización tiene conocimientos acerca de la relevancia y desarrollo de la GTI; se cuenta con una planeación tecnológica que le posibilita organizar una serie de variables de carácter tecnológico, pero no un control y proyección total de las mismas; o sea, se tiene una demanda equilibrada a la oferta de sus productos o servicios, pero aún no se alcanza un aprovechamiento máximo de fortalezas y oportunidades en base al enriquecimiento y optimización de sus tecnologías; aunque para esta organización los pronósticos son muy favorables, minimizando también las debilidades y amenazas. Presenta un base tecnológico apropiado, para satisfacer las necesidades de sus clientes, no obstante, no logra asimilar los constantes cambios tecnológicos, con la velocidad que se producen. Se concibe la innovación como importante factor de avance y se esfuerza grandemente por ello.

3_ Ni de acuerdo ni en desacuerdo en que se realiza una óptima gestión o nivel Medio de GTI

La empresa tiene conocimiento de la importancia que requiere la GTI para su desarrollo y competitividad, la cual ha dado algunos pasos en la definición de sus debilidades y fortalezas tecnológicas, definición de objetivos, estrategias, etc., permitiendo una mejor orientación de su trabajo y control de este, para que la gestión se realice en función de las necesidades de la entidad. Se manejan tecnologías ya maduras, con las cuales se realiza un trabajo de mantenimiento e innovaciones incrementales, con el objetivo de obtener algunas mejoras y alargar su período de vida útil; a la organización le resulta complejo la creación y asimilación de tecnologías para aumentar su competitividad, siendo una empresa que aunque no represente una amenaza potencial para otra, puede mantener niveles estables de operación a partir de estrategias funcionales ya sean precios u otros estudios de mercados para captar segmentos específicos.

2_ En desacuerdo que se realiza una óptima gestión o nivel Bajo de GTI

La organización tiene conocimiento de la importancia que requiere la GTI vinculada a la gestión integral de la misma, pero no existe una estrategia concreta, estructura para la gestión u otro modo de formalización. Las tecnologías se encuentran en el período de envejecimiento, dificultando brindar el servicio o producto con los requerimientos de la competencia, por lo cual no siempre se logra satisfacer las necesidades o superar las expectativas de los clientes, o de modo que para lograrlo el trabajo se haga más complejo. No existe una apropiada cultura innovadora que permita concebir los cambios e innovaciones en función de la mejora y en función de ellos alcanzar resultados que exigen los mercados de altas incertidumbres y agresivos que se dan en torno a la organización. No se logra relaciones a largo plazo entre proveedores y clientes en la cadena logística a la que están insertados, manifestándose un enfoque de empuje con una lógica del productor.

1_ Totalmente en desacuerdo que se realiza una óptima gestión o nivel Pobre de GTI

En la organización no se concibe la Gestión de la Tecnología y la Innovación como vector de competitividad, se piensa solamente como elementos necesarios, pero no vitales, por lo no se logra hacer análisis, ni proyecciones positivas respecto a la GTI, afectándose entonces la calidad, la cantidad y los plazos de entrega a los clientes de los productos o servicios, sin poder adaptarse al progreso que se impone, precisado por las necesidades siempre crecientes de las personas. La tecnología con la cual se trabaja va siendo desplazada por otras nuevas y dominantes, alcanzándose pequeñas mejoras

con los escasos cambios e innovaciones que se realizan. Ya la mejora continua como innovación incremental, no resuelve la brecha tecnológica que existe entre la organización estudiada y las empresas líderes mundiales; el camino indicado exige más bien la innovación radical para la transformación de la empresa y el logro de un adecuado posicionamiento en los exigentes mercados de altas incertidumbres y agresivos competidores que impone la competencia actual. Indicadores de rendimiento como los de calidad, costos y productividad evidencian un estado de decadencia.

Se podrá tener el resultado expresado en porcentaje si utilizamos la expresión siguiente:

$$\text{MINGI\%} = \text{GIH} * 100 \quad (3)$$

RESULTADOS

Aplicación del modelo y procedimientos para la determinación del nivel de Gestión de la Innovación en el Hotel 3*. Ciudad Panamá

La investigación se desarrolla partiendo de la caracterización y evaluación del nivel innovador en el Hotel 3*. Ciudad Panamá en diciembre de 2019

Clasificación de la organización

La entidad de alojamiento Hotel 3*. Ciudad Panamá se considera en esta caracterizadora una organización de servicios turísticos, que atiende visitantes nacionales y extranjeros, con muy buena localización. Caracterizándose por una adecuada visibilidad internacional con un sólido sistema de reservas en línea y conexión en redes 24 horas al día y un buen nivel de satisfacción de los clientes que aloja. El hotel tiene muy presente la sostenibilidad, muy en correspondencia con la investigación de López-Gamero et al. (2022) donde se presentan seis teorías que estudian las relaciones entre sostenibilidad y desempeño en la industria hotelera Este hotel, ofrece piscinas cubiertas al aire libre y facilita servicios recreativos en la ciudad.

Procesamiento y análisis de las variables caracterizadoras con ayuda del Software MINGI en el Hotel 3*. Ciudad Panamá

Al procesar las herramientas caracterizadoras del nivel de gestión de la innovación en el Hotel 3*. Ciudad Panamá en diciembre de 2019, se obtienen los resultados siguientes:

- Ópticas empresariales. El Hotel 3*. Ciudad Panamá se enmarca en el estadio según el gráfico nivel de competitividad vs relación oferta & Demanda que es el enfoque a la sociedad, con un alto nivel de ocupación

y satisfacción de los clientes, esfuerzos permanentes por la limpieza, el reciclaje y confort y contactos con entidad culturales y ecológicas de la ciudad. Declarado Hotel libre de tabaquismo.

- Modelo tradicional o innovador. Predomina el modelo innovador, enfocado a nuevas tecnologías digitales que incrementan la visibilidad del hotel y su interrelación con proveedores, clientes y servicios opcionales, orientación por competencias y acciones permanentes de mejora, organización por procesos, asimilación de cambios y TIC y diseminación de la información con los colaboradores de la organización. Logrando el equipo de trabajo el compromiso con el hotel. De las 13 variables o característica que se analizan, solo la relacionada con Polivalente, Multifuncional y dotado de competencias básicas para observar, aprender y comunicar, sigue un modelo tradicional.
- Cultura innovadora. Al aplicarse el instrumento medidor de la cultura innovadora se tiene una puntuación de 75, por lo que se considera que el Hotel 3*. Ciudad Panamá se esfuerza intensamente para ser un hotel innovador.

Procesamiento y análisis de la herramienta evaluadora del nivel de Gestión de la innovación con ayuda del Software MINGI en el Hotel 3*. Ciudad Panamá

La tabla 3 refleja la captura de los datos en la aplicación del instrumento, donde se observa la puntuación del equipo evaluador y los pesos por grado de importancia dado por los expertos internacionales seleccionados:

Tabla 3: Evaluación del nivel de GTI en Hotel 3*. Ciudad Panamá, Diciembre de 2019.

No.	Variables (1)	Puntuación (2)	Peso (3)
1	Correspondencia de las tecnologías de la organización con la evolución y exigencias de la sociedad mundial actual.	4	0.14
2	Capacidad tecnológica distintiva para satisfacer la demanda de los servicios.	5	0.11
3	Predominio de tecnologías claves en los procesos esenciales del hotel.	4	0.18
4	Existencia de tecnologías limpias en el hotel.	4	0.14
5	Liderazgo creativo con énfasis innovador.	5	0.08

6	Captación y diseminación de la información relevante sobre tecnología e innovación en hotelería.	5	0.03
7	Oportunidad de superación continua de los trabajadores sobre la innovación y el desarrollo tecnológico.	3	0.02
8	El hotel acepta el riesgo ante las acciones innovadoras que acomete sistemáticamente.	4	0.07
9	Existencia de proyectos en conjunto con universidades, centros de I+D u otras instituciones.	4	0.05
10	Grado de generación y protección de Propiedad Intelectual por la organización.	4	0.18

Fuente: Elaboración propia.

El software tiene como salida el resultado siguiente:

Evaluación GTI de Hotel 3*. Ciudad Panamá

GI = 80% Su organización presenta un nivel aceptable de GTI.

La organización tiene conocimientos acerca de la relevancia y el desarrollo de la GTI; cuenta con una planeación tecnológica que le posibilita organizar una serie de variables de carácter tecnológico, pero no un control y proyección total de las mismas; o sea, se tiene una demanda equilibrada a la oferta de sus servicios, pero aún no se alcanza un aprovechamiento máximo de fortalezas y oportunidades en base al enriquecimiento y optimización de sus tecnologías; aunque para esta organización los pronósticos son muy favorables, minimizando también las debilidades y amenazas. Presenta una base tecnológica apropiada, para satisfacer las necesidades de sus clientes, no obstante, no logra asimilar los constantes cambios tecnológicos, con la velocidad que se producen. Se concibe la innovación como importante factor de avance y se esfuerza intensamente por ello. La variable más incidente en la evaluación de la GTI en el hotel es: V7, relacionada con la oportunidad de superación continua de los trabajadores sobre la innovación y el desarrollo tecnológico y hacia ella debe ir encaminado un programa de mejoras para alcanzar el nivel óptimo de GTI deseado.

DISCUSIÓN

Como puede apreciarse, al aplicar las herramientas caracterizadoras y evaluadoras del nivel de Gestión de la Innovación en el Hotel 3*. Ciudad Panamá, se obtiene una

caracterización de la organización, que define cómo la entidad hotelera se desempeña dentro de los escenarios de alta competitividad que se presentan hoy día, donde con habitaciones cómodas y confortables, un buen servicio de pisos y de recepción, unido a su adecuada inserción en su cadena de suministro, tanto en los flujos de materiales, informativos y financieros, lo cual logra una adecuada gestión del servicio hotelero. Por otra parte, en el caso de la restauración, la calidad limpieza y rapidez garantizan adecuadamente este proceso esencial. También esta herramienta permite ubicar a la organización en el estadio pull (de tracción), según las ópticas empresariales, donde el enfoque al cliente es su razón de ser. Por último, se determina la cultura innovadora que revela el énfasis innovador de su talento humano.

Una vez caracterizada la gestión innovadora de la entidad objeto de estudio, teniendo una primera panorámica de los modos de actuación de esta, se pasa a la evaluación del nivel de gestión de la innovación del hotel.

Como puede observarse el Hotel 3*. Ciudad Panamá tiene un nivel aceptable de gestión de la innovación con un 80% de desempeño del patrón de empresa innovadora, coincidente con el nivel de satisfacción arrojado por las encuestas a clientes en el año 2019 y con su elevado nivel de ocupación. La organización en este momento está transformando su enfoque gerencial a un nuevo estadio, caracterizado por nuevas prácticas innovadoras de gestión y con una elevada cultura innovadora, motivado por un trabajo intenso de sus colaboradores y un fuerte posicionamiento en su entorno competitivo; manteniendo un enfoque de cliente en sus operaciones con un alto compromiso y apoyo de los miembros de la organización, centrados en la excelencia y la mejora continua en todos sus procesos en coincidencia con Carballo et al. (2023) y con una relación costo beneficio atractiva para sus clientes nacionales e internacionales, aunque ya existen pronunciamientos, según Erdokan (2019) basados en estudios que apoyan que se produce una segregación del trabajo de las mujeres en el turismo, mostrando que las mujeres están sobrerrepresentadas en los puestos de nivel inferior.

Para desarrollar un plan de mejora el hotel debe centrarse en acciones relacionadas con de superación continua de los trabajadores sobre la innovación y el desarrollo tecnológico, manera que pueda incrementar aún más su nivel de gestión de la innovación.

Este resultado para el Hotel 3*. Ciudad Panamá de 80% de nivel de gestión de la Innovación, resulta relevante, ya que de cinco hoteles del Caribe evaluados anteriormente con el software MINGI, el mayor resultado lo ha obtenido

un hotel 4 estrellas de la Cadena internacional Sol Meliá con un 56%, lo que indica que la clasificación por estrellas de los hoteles, no define su capacidad innovadora, por otra parte fueron evaluadas entidades de servicios incluyendo Agencias de Viajes y solo el proceso editorial de ECA Sinergia se acerca al 80%. El logro de los países de Latinoamérica en su desarrollo económico sin duda está muy asociado al sector terciario como plantea SENPLADES (2013) como estrategia nacional de Ecuador y se materializa en los pequeños países no petroleros del Caribe, donde sus ingresos fundamentales provienen de la actividad turística. Actualmente las autoridades y empresas del Caribe se proponen políticas de conservación y sustentabilidad, las que, pese al rigor y las exigencias, son voluntarias. Este acuerdo concurre con un escenario de inversión hotelera, cuyo interés es extender y sofisticar la oferta de alojamiento en la región.

CONCLUSIONES

Una vez culminada la investigación consistente en la evaluación del nivel de Gestión de la Innovación en el Hotel 3*. Ciudad Panamá, se arriban a las conclusiones siguientes:

El modelo para la determinación del nivel de Gestión de la Innovación en una organización con ayuda del SOFTWARE MINGI, resulta de gran utilidad para diagnosticar cuan innovador es el servicio hotelero del Hotel 3*. Ciudad Panamá.

El resultado de las herramientas caracterizadoras arroja un comportamiento favorable del enfoque innovador de la empresa, reflejado en una óptica empresarial hacia la sociedad, un predominio de orientación del Hotel al modelo innovador de competitividad abierta y un intenso esfuerzo hacia una cultura innovadora.

El adecuado nivel de Gestión de la Innovación obtenido con la aplicación del MINGI (80%), revela que el hotel está llevando buenas prácticas innovadoras, y la necesidad de proyectar acciones con este enfoque para elevar aún más su competitividad.

La instrumentación de las acciones de mejoras en el Hotel 3*. Ciudad Panamá relacionada con la oportunidad de superación continua de los trabajadores sobre la innovación y el desarrollo tecnológico, sin duda constituye una buena vía para su continua transformación innovadora, pues las tecnologías actuales se presentan con cortos ciclos de vida y no deben caer en obsolescencia en conocimientos y habilidades laborales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arevalo, L.F. (2019) ¿Cuáles son las innovaciones más importantes en hotelería y turismo? Editorial Construir. América Central y el Caribe. <https://revistaconstruir.com/cuales-las-innovaciones-mas-importantes-hoteleria-turismo/>
- Arosa Carrera, C.R., Dakduk, S. Chica Mesa, J.C. (2022) Innovación tecnológica: Escala de medida para agronegocios. Revista de Gerencia Venezolana, 27 (8), 789-793 <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.8.4>
- Carballo, E., Yera, R., Carballo, E., Betancourt, M. E. (2023). La innovación de productos turísticos mediante sistemas adaptativos complejos para la generación de ventajas competitivas en Cuba. Investigaciones Turísticas, 26, 28-55. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9033559>
- De León García, D., Suárez Hernández, J., Jiménez Valero, B., & García Domé, A. V., (2022). Determinación del grado de intensidad tecnológica en la Empresa de Investigaciones, Proyectos e Ingeniería de Matanzas. Revista Universidad y Sociedad, 14(5), 99-108. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/3206>
- Escorsa, P.y Valls (1997) "Tecnología e innovación en la empresa. Dirección y gestión". España: Editorial UPC. <https://www.Researchgate.net/publication/link>
- Erdokan, K. (2019). Las mujeres obtienen mejores resultados en el turismo y la hostelería? Una revisión conceptual desde la perspectiva de la satisfacción del cliente y la calidad del servicio. Revista de Garantía de Calidad en Hotelería y Turismo 21(3),1-28. <https://www.10.1080/1528008X.2019.1672234>
- HOSTELTUR (2018). Novedades tecnológicas que han comenzado a probarse en la industria de los viajes. Revista Hosteltur, 18(5): 2-12 https://www.hosteltur.com/124010_10-innovaciones-turismo-han-dejado-ser-ciencia-ficcion.html
- López-Gamero, M. D., Pereira-Moliner, J., Molina-Azorín, J. F., Tarí, J.J., Pertusa-Ortega, P.N. (2022). Sostenibilidad y desempeño en la industria hotelera: el papel mediador de las ventajas competitivas. Cuadernos de Turismo, (49),105-130. <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/122960/1/521811-Texto%20del%20art%20c3%adculo-1882911-1-10-20220527.pdf>
- Mac Clay & Feeneyb (2019). Analyzing agrubusiness value chains: Literatery Review International. Food and agribusines Managemet Association 22(1), 1-16. <http://10.22434/IFAMR2018.0089>
- Oppenheimer, A (2018) Sálvese quien pueda. El futuro del trabajo en la era de la automatización <https://www.andresoppenheimer.com/nuevo-libro-salvese-quien-pueda/>

- Paschek, D. & Ivascu, L. (2018) Knowledge Management. The Foundation for a Successful business. Process Management. Procedia – Social and Behavioral Sciences, (238), 185-187. [http:// 10.1016/j.sbspro.2018.03.022](http://10.1016/j.sbspro.2018.03.022)
- Peter, T. (1998) El círculo de la innovación. España. Editorial Díaz Santos. <https://www.editdiazdesantos.com.wwwdat.pdf>
- Ramírez-Torres, W. E. (2023). Análisis de la gestión del talento humano en el contexto empresarial actual: una revisión bibliográfica. INNOVA Research Journal, 8(2), 83-106. <https://doi.org/10.33890/innova.v8.n2.2023.2234>
- Schumpeter, J.A. (1942), Capitalism, Socialism and Democracy. London and New York. <http://cnqzu.com/library/Economics/marxian%20economics/Schumpeter,%20Joseph-Capitalism,%20Socialism%20and%20Democracy.pdf>
- SENPLADES (2013). Plan Nacional del Buen Vivir. http://www.planificacion.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2012/07/Plan_Nacional_para_el_Buen_Vivir.pdf
- Suárez, R. et. Al (2001). El Reto. Gestión de vitalidad en entornos competitivos, Cuba. Editorial Academia. <https://catalogosiidca.csuca.org/Record/UP.196728>
- Suárez, R. (2015). El desafío de la empresa innovadora, Ecuador. CODEU. . [https://www.researchgate.net.publication.link](https://www.researchgate.net/publication/link)
- Vallbona, M., N. & Mascarilla, O. (2021) Innovación en el mercado turístico: Experiencias en arte urbano. Cuadernos de Turismo, (48), 25-48 Universitat de Barcelona <https://doi.org/10.6018/turismo.492651>.
- Vargas, C. A. F., Santos, S. A., Plonski, G. A., & Kuniyoshi, M. S. (2020). Product development in technology-based firms in innovation environments. Gestão & Produção, 27 (2), 3-5 <https://doi.org/10.1590/0104-530X4551-20>
- Zambrano Dueñas, D.A. y Zambrano Zambrano, M.I. (2023) Tecnologías de Información y Comunicación en la gestión pública local. Revista de Gerencia Venezolana, 28 (104). 1519–1533. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.104.9>