



Universidad Veracruzana

La gestión del conocimiento como estrategia de innovación en el sector hotelero de Xalapa, Ver.

Eber Jardiel Pérez Zúñiga

Natalia Murrieta Martínez

Lucero Denitze Aguilar Amaya



UNWTO

Annual Report 2015

Tabla 1 Hoteles de Xalapa tomados como muestra.

NOMBRE	CATEGORÍA	PLAN DE ALOJAMIENTO	HABITACIONES	COLABORADORES
<i>Gamma by Fiesta Americana Xalapa Nubara.</i>	Lujo	Europeo	121	146
<i>FIESTA INN.</i>	<i>Business Class</i>	Europeo	119	123
<i>Hotel María Victoria.</i>	Cuatro estrellas	Europeo	110	67
<i>HB Hoteles.</i>	Cuatro estrellas	Europeo	90	68
<i>Villa las Margaritas Caxa.</i>	Cuatro estrellas	Europeo	80	98
<i>Hotel Misión Xalapa Plaza de la Convenciones.</i>	Tres estrellas	Europeo	143	74
<i>City Express Xalapa.</i>	Tres estrellas	Continental	126	58
<i>ONE Xalapa las Ánimas.</i>	Tres estrellas	Continental	108	42
<i>Best Western.</i>	Tres estrellas	Continental	68	51
<i>Hotel Mesón del Alférez Xalapa.</i>	Tres estrellas	Continental	16	29
<i>Colombe Hotel Boutique.</i>	<i>Boutique</i>	Europeo	11	24

(Fuente: Elaboración propia; abril 12, 2016.)

Tabla 2 Fuentes de conocimiento identificadas en los hoteles.

NOMBRE	PERSONAL	EMPRESA	TECNOLOGÍA	ENTORNO
<i>Gamma by Fiesta Americana Xalapa Nubara.</i>	Experiencias. Ideas. Opiniones. Intuiciones.	Procesos.	Intranet. Internet. Buzón de voz.	<i>TripAdvisor.</i> Evaluación de los huéspedes. Información externa.
<i>FIESTA INN.</i>	Opiniones. Sugerencias.	Procesos.	Intranet.	<i>TripAdvisor.</i> Evaluación de los huéspedes.
<i>Hotel María Victoria.</i>			Presentaciones.	
<i>HB Hoteles.</i>				Evaluación del servicio.
<i>Villa las Margaritas Caxa.</i>	Ideas. Juicios implícitos.	Procesos. Manuales.		<i>TripAdvisor.</i>
<i>Hotel Misión Xalapa Plaza de la Convenciones.</i>				<i>TripAdvisor.</i>
<i>City Express Xalapa.</i>	Experiencias. Ideas. Opiniones.	Procesos.	Intranet.	<i>TripAdvisor.</i> Evaluación de la calidad en el servicio. Información externa.
<i>ONE Xalapa las Ánimas.</i>		Procesos.	Intranet.	<i>TripAdvisor.</i> Evaluación de los huéspedes. Información externa.
<i>Best Western.</i>				Información externa.
<i>Hotel Mesón del Alférez Xalapa.</i>				Sugerencias de los huéspedes.
<i>Colombe Hotel Boutique.</i>				Evaluación de los huéspedes.

(Fuente: Elaboración propia; mayo 2, 2016.)

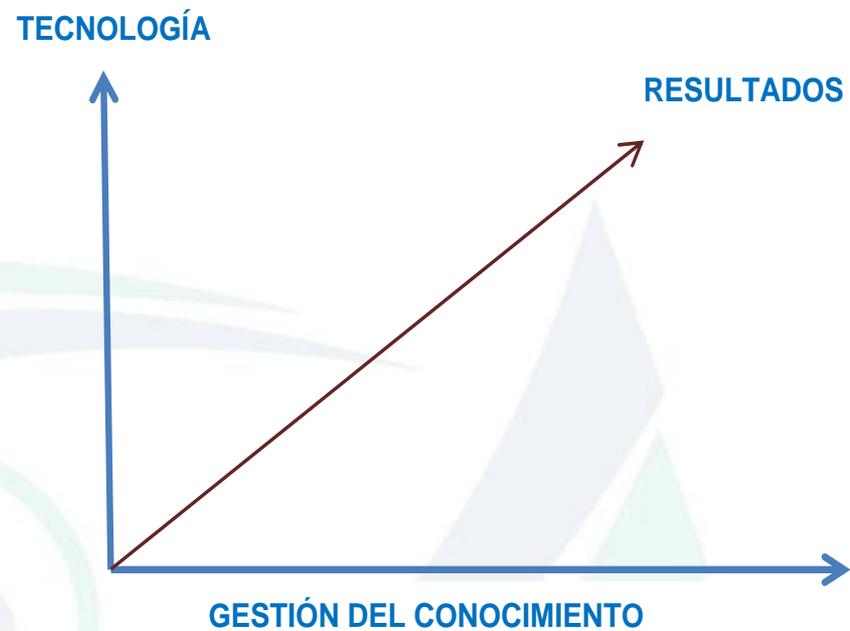


Figura 1 Relación: Gestión del Conocimiento – Tecnología - Resultados.
(Fuente: Elaboración propia)

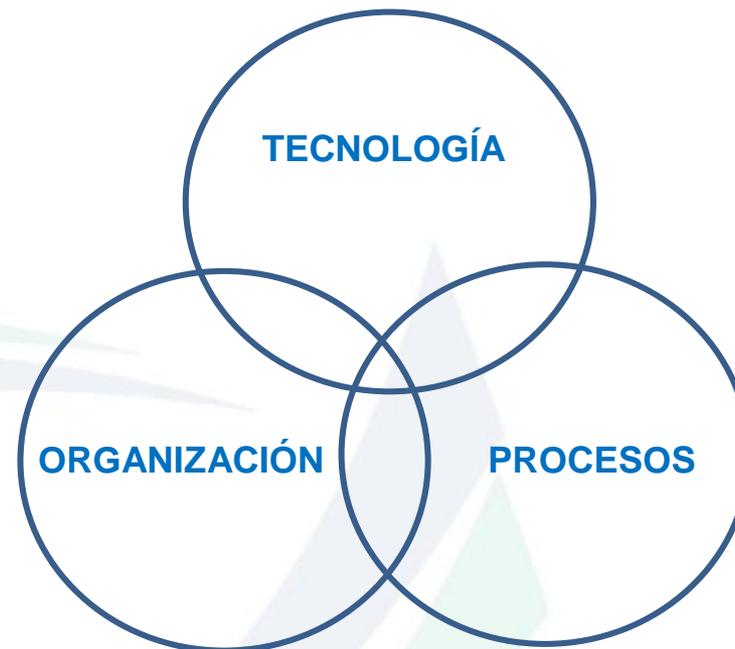


Figura 2 Componentes del modelo de gestión del conocimiento propuesto.
(Fuente: Elaboración propia).



Figura 3 Modelo de gestión del conocimiento propuesto.
(Fuente: Elaboración propia).

Gracias..!