**XII CONFERENCIA INTERNACIONAL DE CIENCIAS EMPRESARIALES (CICE 2019)**

**IX TALLER INTERNACIONAL DE HOTELERÍA Y TURISMO**

**(HOTELTUR 2019)**

**Modelo para la gestión de la innovación en Sucursal Extrahotelera Palmares Villa Clara**

***Model for the Management of Innovation in a branch extra-hotel services Palmares Villa Clara***

**Yenexi Portal Salas[[1]](#footnote-1)**

**Resumen**

Los servicios constituyen un complemento de extraordinaria importancia para el desarrollo y consolidación de la economía de las empresas y de la sociedad. Los clientes son más exigentes con el valor que demandan y los accionistas con la rentabilidad. La presente investigación tiene como objetivo evaluar un Modelo para la Gestión de la Innovación en empresas prestadoras de servicios extrahotelero, dado que en estas, la innovación es difícil de implementar ya que no siempre se entrega al cliente un producto tangible y la inversión no retorna fácilmente. En el Modelo se parte del diagnóstico de la gestión de la innovación para los diferentes servicios que desde la sucursal se brinda, las variables evaluadas se determinaron una vez realizada la revisión bibliográfica, luego se platean las acciones para ajustar la gestión de la innovación a los requerimientos de cada servicio y finalmente se establecen los indicadores para evaluar la gestión aplicada. Tanto para la recopilación de la información como para la evaluación del Modelo de Gestión de la Innovación propuesto se recurre al empleo de los instrumentos: entrevistas semiestructuradas, las entrevistas a grupos y la consulta a expertos. Los resultados evidenciaron las carencias en cuanto a la estimulación, aplicación y preservación de las innovaciones, también muestran la aceptación del modelo por constituir una herramienta útil en la detección de fisuras que atentan con la necesidad de innovar, además propicia y protege las innovaciones y garantiza la mejora en el tiempo de las herramientas que se aplica en la gestión.

**Palabras Clave:** Gestión; Innovación; Modelo; Extrahotelera; Empresas; Servicios.

***Abstract***

*The services constitute a complement of extraordinary importance for the development and consolidation of the economy of the companies and society. Clients are more demanding with the value they demand and shareholders with profitability. The objective of this research is to evaluate a Model for the Management of Innovation in companies providing extra-hotel services, given that in these, innovation is difficult to implement since a tangible product is not always delivered to the client and the investment does not return easily. . The Model starts with the diagnosis of innovation management for the different services offered by the branch. The evaluated variables were determined once the bibliographic review was made, then the actions to adjust the management of the innovation to the requirements of each service and finally the indicators are established to evaluate the applied management. Both for the compilation of the information and for the evaluation of the proposed Innovation Management Model, the use of the instruments is resorted to: semi-structured interviews, group interviews and consultation with experts. The results showed the shortcomings in terms of stimulation, application and preservation of innovations, they also show the acceptance of the model as a useful tool in the detection of cracks that undermine the need to innovate, as well as foster and protect innovations and guarantee the improvement over time of the tools that are applied in the management*

***Keywords:*** *Management; Innovation; Model; Company; Extra-hotel services*

**Eje Temático II.** Turismo y Gestión

1. Lic. Sucursal Palmares Villa Clara, Cuba. desarrollo@vcl.palmares.cu [↑](#footnote-ref-1)