

## CAPÍTULO VI

### VALIDACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DESARROLLADO

En esta fase se procedió a certificar la utilidad del Modelo de Gestión del Conocimiento aplicado y adaptado a las Agencias de Viajes y Turismo Venezolanas, según un panel de expertos asociados al tema en desarrollo. A continuación se presenta la secuencia de actividades necesarias para la validación del modelo como propuesta para que las agencias logren mantenerse en la cadena de distribución.

#### 6.1 Selección del Panel de Expertos

Previo a la evaluación del Modelo de Gestión del Conocimiento adaptado a las Agencias de Viajes y Turismo Venezolanas, fue indispensable seleccionar las personas con experiencias en Agencias de Viajes y Turismo, para corroborar así el verdadero impacto y utilidad que el modelo desarrollado pueda llegar a mantenerse en su cadena de distribución. El siguiente cuadro presenta información detallada de los tres expertos seleccionados para la validación del modelo. Estos tres expertos están conformados por agentes de viajes, quienes ejercen labores actualmente.

**Cuadro 37.** Descripción del Perfil de los Validadores

	Nombre del Experto	Años de Experiencia	Especialidad	Cargo que Ocupa
1	Yasmira Buznego	10	Reservaciones	Agente de Viajes Vice Tours VT
2	Rubén Darío Becerra	17	Paquetes Turísticos	Gerente de Ventas ATOM TRAVEL
3	Dina Antenucci de Palacios	27	Tráfico Aéreo	Gerente General DINAS VT

**Fuente:** Loggiodice, Z. (2009).

## 6.2. Definición de Criterios para la Evaluación de Expertos

Luego de seleccionar a los profesionales que conformaron el panel para la validación del Modelo de Gestión del Conocimiento, se procedió a definir y conceptualizar los criterios que sirven de parámetros de evaluación para los expertos responsables de dicha tarea. A continuación, en el siguiente cuadro, se especifican estos criterios de evaluación:

**Cuadro 38.** Criterios para la Validación.

<b>Criterio</b>	<b>Concepto</b>
<b>Impacto</b>	Representa la trascendencia y alcance del modelo en las Agencias de Viajes y Turismo, así como en los usuarios.
<b>Inversión</b>	Representa la perspectiva del modelo en función a la inversión que se requiere para su desarrollo.
<b>Aplicabilidad</b>	Se refiere a la capacidad que tiene el modelo para ser implementado en las Agencias de Viajes y Turismo que se requiera.
<b>Factibilidad</b>	Grado de utilización que tiene el modelo propuesto dentro de las Agencias de Viajes donde se aplique.
<b>Conceptualización</b>	Se define en la forma como se analizan y aplican los conceptos y teorías utilizadas para el desarrollo del modelo de gestión del conocimiento dentro de las Agencias en donde se lleve a cabo su aplicación.
<b>Innovación</b>	Representa el valor agregado del modelo de gestión con respecto al uso de nuevos métodos y tendencias, originándose así la obtención de mejores resultados en las Agencias donde se aplique.

**Fuente:** Loggiodice, Z. (2009).

Una vez concretados los diversos criterios que fueron utilizados en la validación, se procedió a establecer la escala de valores para su evaluación según la importancia que estos representaban.

**Cuadro 39.** Escala de Evaluación de Criterios

Criterios	Puntaje				
	Total Acuerdo	De Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	En Desacuerdo	En Total Desacuerdo
	5	4	3	2	1
<b>Impacto</b>	Muy Alto Impacto	Alto Impacto	Impacto Moderado	Bajo Impacto	Muy Bajo Impacto
<b>Inversión</b>	Muy Baja Inversión	Baja Inversión	Mediana Inversión	Alta Inversión	Muy Alta Inversión
<b>Aplicabilidad</b>	Muy Alta Aplicabilidad	Alta Aplicabilidad	Mediana Aplicabilidad	Baja Aplicabilidad	Muy Baja Aplicabilidad
<b>Factibilidad</b>	Altamente Posible	Muy Posible	Posible	Poco Posible	Imposible
<b>Conceptualización</b>	Muy Apropiada	Apropiada	Medianamente Apropiada	Poco Apropiada	Inapropiada
<b>Innovación</b>	Muy Alto Nivel	Alto Nivel	Mediano Nivel	Bajo Nivel	Muy Bajo Nivel

**Fuente:** Loggiodice, Z. (2009).

### 6.3 Elaboración del Instrumento para Validar el Modelo

A continuación se muestra el instrumento de validación entregado al panel de expertos, el cual contiene el formulario de preguntas establecidas según el criterio definido previamente. Cada criterio de validación poseía dos preguntas que facilitarían a descifrar los resultados obtenidos posteriormente.

**Cuadro 40.** Instrumento de Validación

Según Criterio	Nº	Pregunta	Escala				
			1	2	3	4	5

<b>Impacto</b>	<b>1</b>	¿Considera Usted que aplicar el Modelo de Gestión del Conocimiento produciría un impacto positivo tanto en la productividad como en el recurso humano?					
	<b>2</b>	¿Cree apropiada la utilización del modelo propuesto como mecanismo de mejora para la gestión de la Agencia?					
<b>Inversión</b>	<b>3</b>	¿Qué nivel de inversión estaría dispuesto a asumir como gerente de una Agencia para el mejoramiento de la gestión?					
	<b>4</b>	¿Qué monto de inversión representa actualmente la logística de mejora de gestión dentro de su Agencia?					
<b>Aplicabilidad</b>	<b>5</b>	¿Según su criterio, considera viable la aplicación del Modelo de Gestión del Conocimiento propuesto en Agencias de Viajes y Turismo?					
	<b>6</b>	¿Considera que los procesos de su Agencia son flexibles para la implementación de nuevas herramientas de gestión, diferentes a las utilizadas habitualmente?					
<b>Factibilidad</b>	<b>7</b>	¿Es factible incorporar la gestión del conocimiento en la Agencia para lograr mantenerse en la cadena de distribución turística?					
	<b>8</b>	¿El recurso humano de su Agencia cuenta con la formación necesaria para la adopción de un modelo de gestión del conocimiento?					
<b>Conceptualización</b>	<b>9</b>	¿Es apropiada la forma en que son aplicados los conceptos y teorías usadas por el modelo de gestión de conocimiento propuesto?					
	<b>10</b>	¿Cree usted que la metodología desarrollada presenta una secuencia apropiada para ser puesta en práctica en cualquier Agencia de Viajes y Turismo?					
<b>Innovación</b>	<b>11</b>	¿En su opinión, considera que la metodología utilizada en el modelo propuesto es innovador en el sector Agencias de Viajes y Turismo?					
	<b>12</b>	¿La Gestión del Conocimiento para la Agencias de Viajes y Turismo como nueva herramienta de Gestión, representa un grado de innovación importante?					

**Fuente:** Loggiodice, Z. (2009).

#### **6.4 Análisis e Interpretación de los Resultados de la Validación**

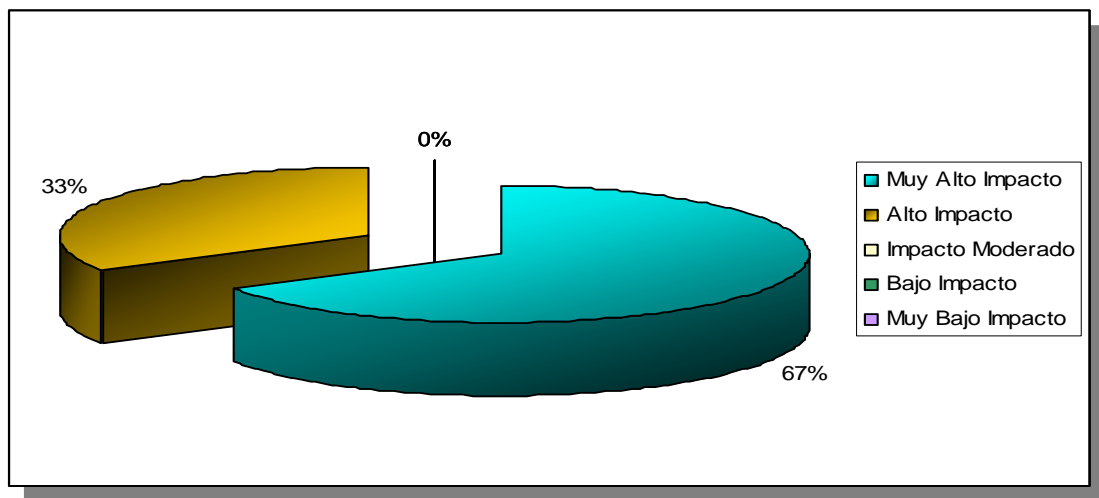
Llevada a cabo la validación de Modelo de Gestión del Conocimiento desarrollado según el juicio y experiencia de las personas seleccionadas para el panel de especialistas, se procedió al análisis de los datos arrojados. Luego de recopilar toda la información brindada por los tres expertos elegidos, a continuación se muestran todos esos datos para cada pregunta formulada junto con su correspondiente análisis.

**Pregunta 1.** ¿Considera Usted que aplicar el Modelo de Gestión del Conocimiento produciría un impacto positivo tanto en la productividad como en el recurso humano?

**Cuadro 41.** Impacto

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Alto Impacto	2	67
Alto Impacto	1	33
Impacto Moderado	0	0
Bajo Impacto	0	0
Muy Bajo Impacto	1	0
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Resultados de la Validación (2009).



**Gráfico 31.** Impacto

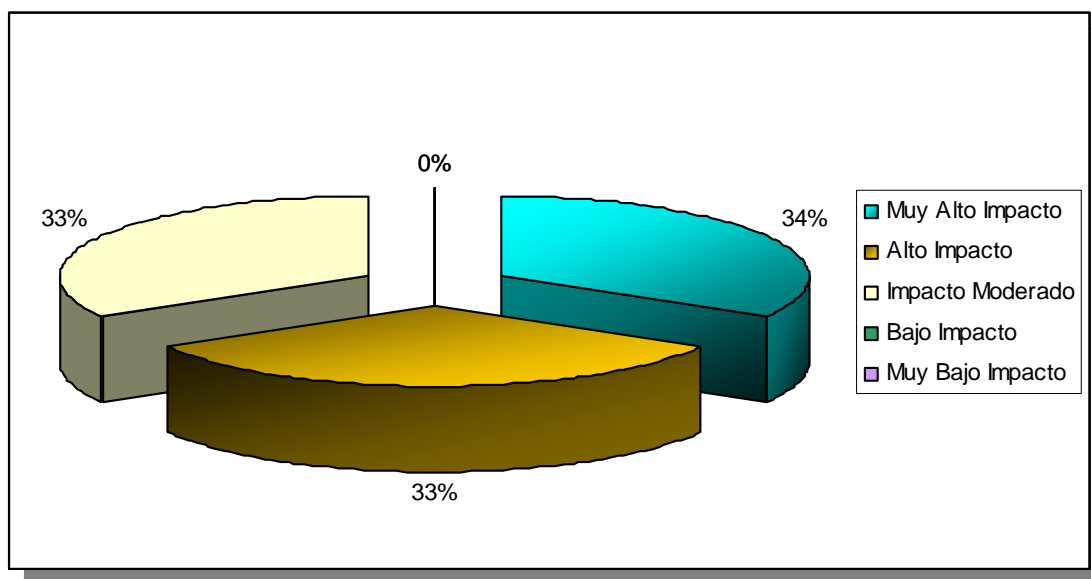
**Análisis:** Según los resultados obtenidos para esta primera interrogante, la implantación del modelo de Gestión del Conocimiento diseñado para las Agencias de Viajes, como propuesta para mejorar y actualizar los procesos es de gran impacto tanto para la productividad de las mismas como para todo el recurso humano que labora en ellas; respaldándose esta afirmación con los valores presentados, en donde un por ciento de los expertos lo considera de alto impacto, mientras que para otro 33 por ciento de los expertos representa un gran impacto esta nueva propuesta.

**Pregunta 2.** ¿Cree apropiada la utilización del modelo propuesto como mecanismo de mejora para la gestión de la Agencia?

**Cuadro 42.** Impacto

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Alto Impacto	1	34
Alto Impacto	1	33
Impacto Moderado	1	33
Bajo Impacto	0	0
Muy Bajo Impacto	1	0
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Resultados de la Validación (2009).



**Gráfico 32.** Impacto

**Análisis:** La gráfica anterior señala que la mayoría de los expertos que realizaron la validación descrita concuerdan en que el modelo propuesto podrá ser utilizado efectivamente como mecanismo de ayuda para la mejora de la Agencia donde se aplique, demostrándose este hecho por un 34 por ciento de muy alto impacto, otro 33 por ciento de alto impacto y por último un moderado impacto que logró la atención de un 33 por ciento restante.

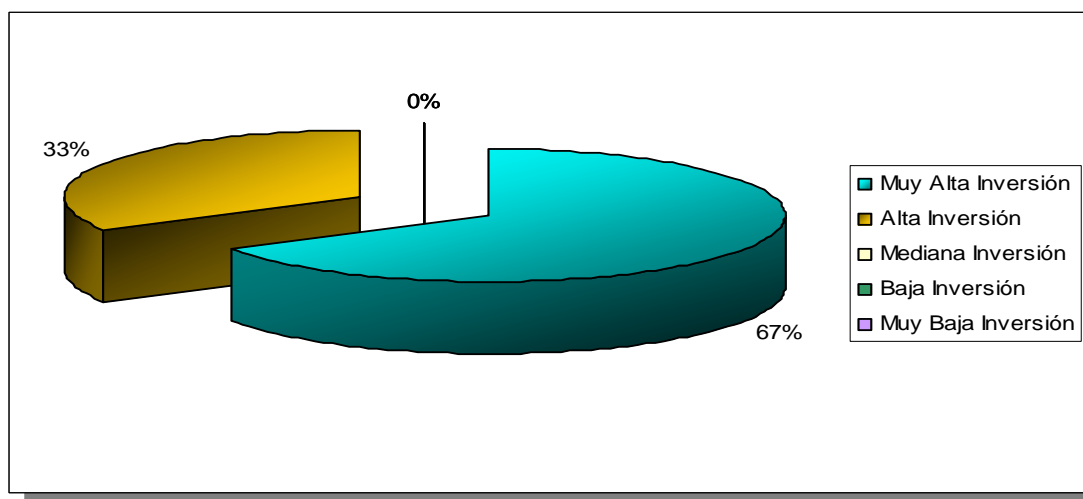
**Pregunta 3.** ¿Qué nivel de inversión estaría dispuesto a asumir como gerente de una Agencia para el mejoramiento de la gestión?

**Cuadro 43.** Inversión

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Alta Inversión	2	67
Alta Inversión	1	33

Mediana Inversión	0	0
Baja Inversión	0	0
Muy Baja Inversión	0	0
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Resultados de la Validación (2009).



**Gráfico 33.** Costo

**Análisis:** Los resultados arrojados para la pregunta 3 fueron completamente favorables, puesto que la mayoría de los expertos encargados de la validación confirmaron que en la totalidad de los casos, los responsables de llevar a cabo las obligaciones y decisiones de una Agencia de Viajes y Turismo están dispuestos y motivados a invertir medianamente para la mejora de su gestión. Aunque un 33 por ciento opinó que están dispuestos a una alta inversión para el mejoramiento de la gestión, otro 67 por ciento sin duda considera y están dispuestos a manejar inversiones muy elevadas en pro de la mejora de su gestión.

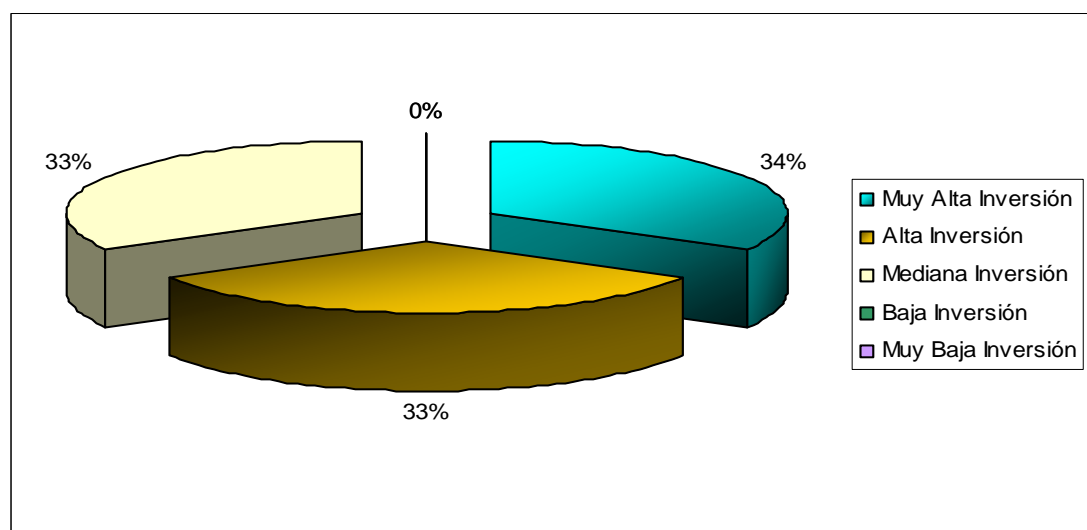
**Pregunta 4.** ¿Qué monto de inversión representa actualmente la logística de mejora de gestión dentro de su Agencia?

**Cuadro 44.** Inversión

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Alta Inversión	1	33
Alta Inversión	1	33
Mediana Inversión	1	34
Baja Inversión	0	0
Muy Baja Inversión	0	0

<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100</b>
--------------	----------	------------

**Fuente:** Resultados de la Validación (2009).



**Gráfico 34.** Inversión

**Análisis:** Dado los datos obtenidos de esta pregunta, se logró apreciar según el panel de expertos que existe un 34 por ciento afirmando que las Agencias de Viajes tienen inversiones moderadas para la logística de mejora de la gestión, mientras que 33 por ciento tienen para altas y muy altas inversiones respectivamente. Lo que supone que gran número de Agencias de Viajes tienen disposición hacia el mejoramiento de su gestión, y consideran las inversiones dentro de sus presupuestos.

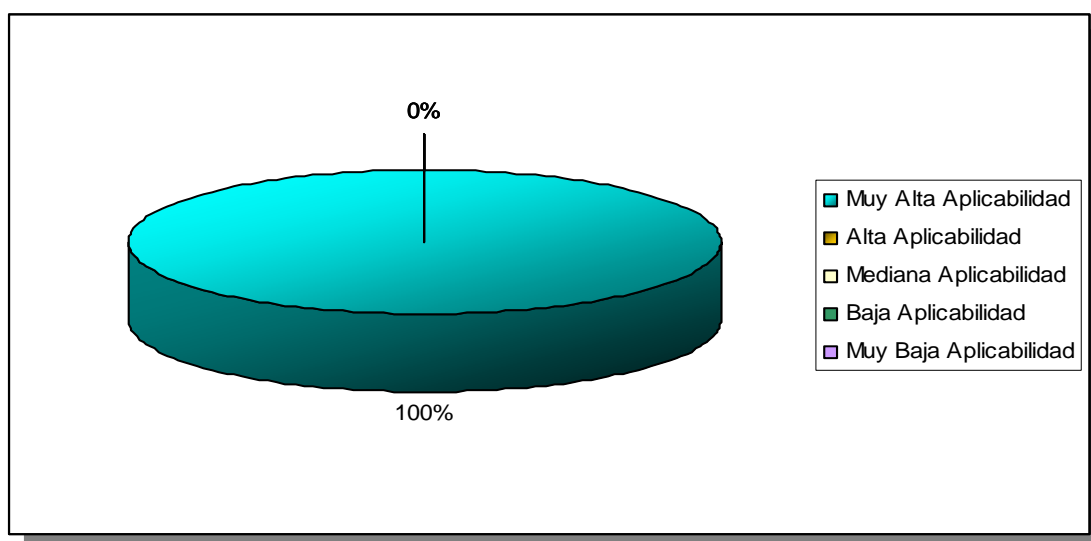
**Pregunta 5.** ¿Según su criterio, considera viable la aplicación del Modelo de Gestión del Conocimiento propuesto en Agencias de Viajes y Turismo?

**Cuadro 45.** Aplicabilidad

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Muy Alta Aplicabilidad	3	100
Alto Aplicabilidad	0	0
Mediana Aplicabilidad	0	0
Baja Aplicabilidad	0	0
Muy Baja Aplicabilidad	0	0
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Resultados de la Validación (2009).





**Gráfico 35.** Aplicabilidad

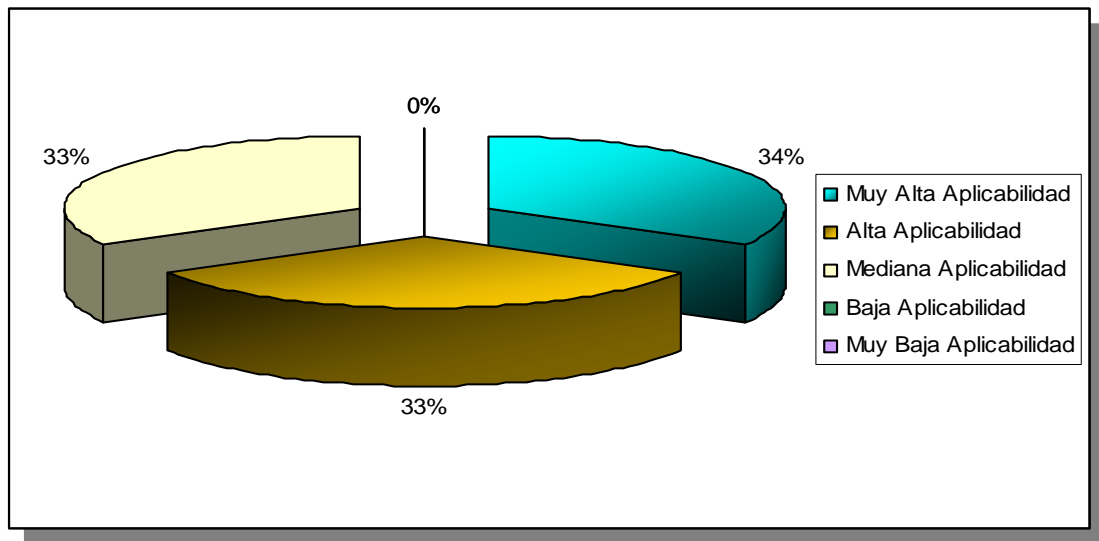
**Análisis:** El panel de expertos responsable de la validación, luego de haber estudiado y analizado el contenido del modelo de Gestión del Conocimiento propuesto; consideró 100 por ciento aplicable esta herramienta para el mejoramiento de la gestión de cualquier Agencia de Viajes y Turismo.

**Pregunta 6.** ¿Considera que los procesos de su Agencia son flexibles para la implementación de nuevas herramientas de gestión, diferentes a las utilizadas habitualmente?

**Cuadro 46.** Aplicabilidad

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Alta Aplicabilidad	1	34
Alto Aplicabilidad	1	33
Mediana Aplicabilidad	1	33
Baja Aplicabilidad	0	0
Muy Baja Aplicabilidad	0	0
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Resultados de la Validación (2009).



**Gráfico 36.** Aplicabilidad

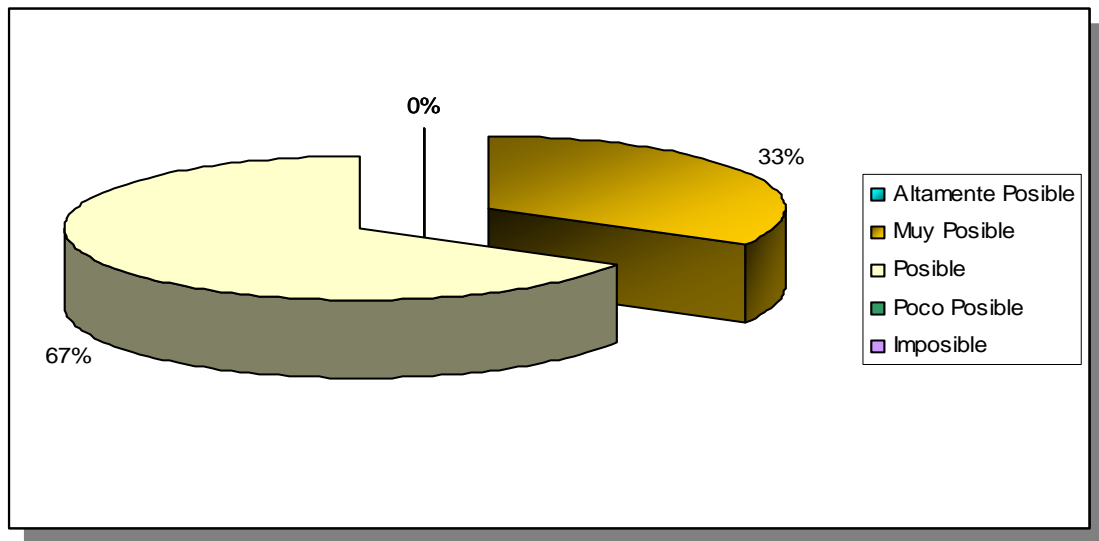
**Análisis:** En este gráfico, se pudo observar que según el panel de expertos existió igualdad de criterios con un 33 por ciento en considerar sus procesos mediana y altamente flexibles para ser sometidos a cambios regulares gracias a herramientas de gestión externas a sus procedimientos habituales como la Gestión del Conocimiento; además de esto también se encontró otro 34 por ciento que consideró que los procesos son de muy alta aplicabilidad de nuevos mecanismos de mejoras.

**Pregunta 7.** ¿Es factible incorporar la gestión del conocimiento en la Agencia para lograr mantenerse en la cadena de distribución turística?

**Cuadro 47.** Factibilidad

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Altamente Posible	0	0
Muy Posible	1	33
Posible	2	67
Poco Posible	0	0
Imposible	0	0
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Resultados de la Validación (2009).



**Gráfico 37.** Factibilidad

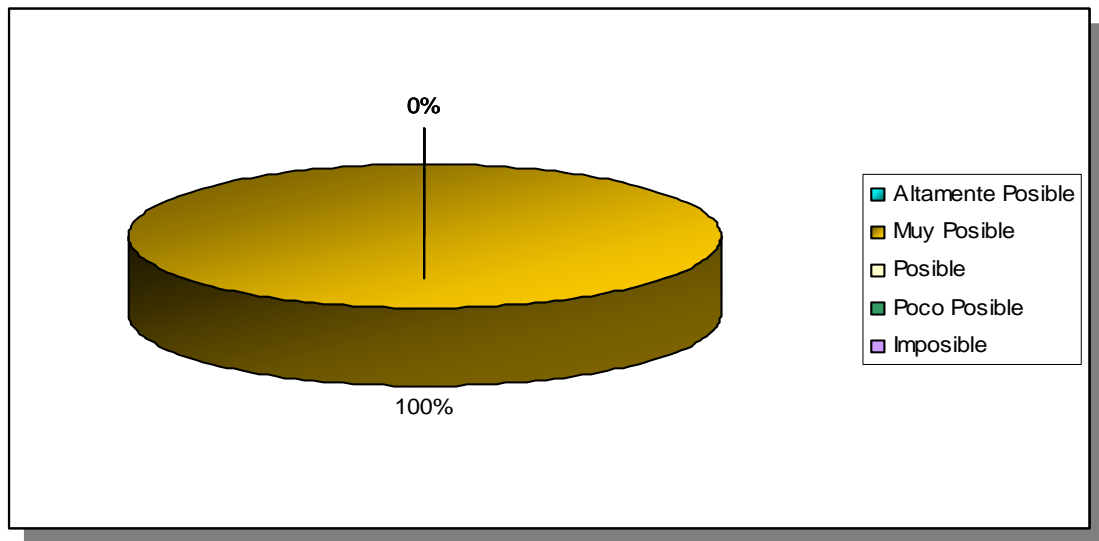
**Análisis:** En lo que respecta a esta interrogante, el 67 por ciento de los expertos que conforman el panel consultado, opinó que es posible incorporar la gestión del conocimiento en la Agencia para lograr mantenerse en la cadena de distribución turística, por lo tanto lo consideran factible. Otro 33 por ciento señaló que es Muy Posible.

**Pregunta 8.** ¿El recurso humano de su Agencia cuenta con la formación necesaria para la adopción de un modelo de gestión del conocimiento?

**Cuadro 48.** Factibilidad

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Altamente Posible	0	0
Muy Posible	3	100
Posible	0	0
Poco Posible	0	0
Imposible	0	0
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Resultados de la Validación (2009).



**Gráfico 38.** Factibilidad

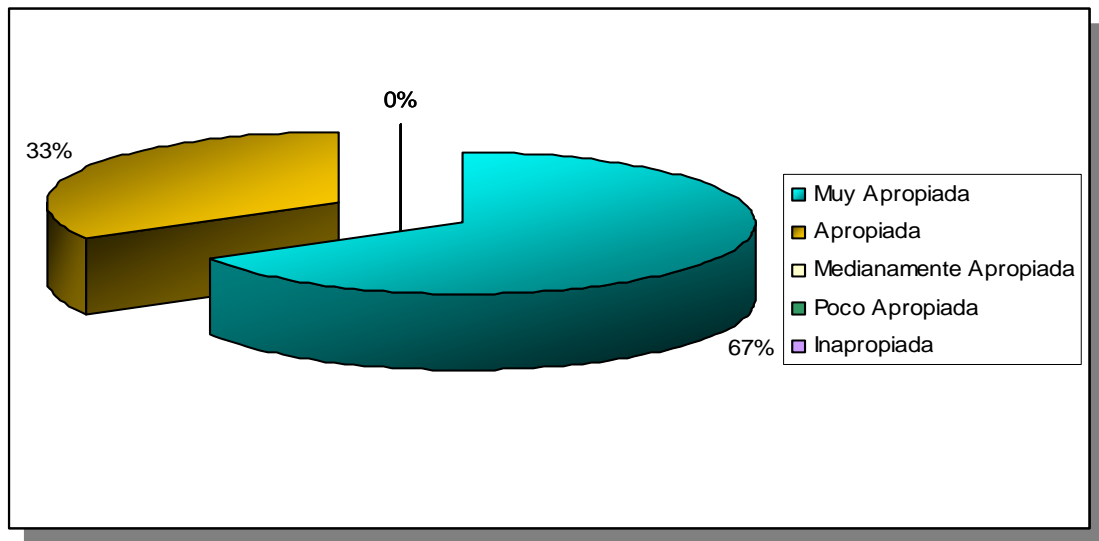
**Análisis:** Como se puede evidenciar en este gráfico, la totalidad del panel de expertos respondió muy posible, lo que demuestra que consideran que el recurso humano de su Agencia cuenta con la formación necesaria para la adopción de un modelo de gestión del conocimiento.

**Pregunta 9.** ¿Es apropiada la forma en que son aplicados los conceptos y teorías usadas por el modelo de gestión de conocimiento propuesto?

**Cuadro 49.** Conceptualización

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Apropiada	2	67
Apropiada	1	33
Medianamente Apropiada	0	0
Poco Apropiada	0	0
Inapropiada	0	0
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Resultados de la Validación (2009).



**Gráfico 39.** Conceptualización

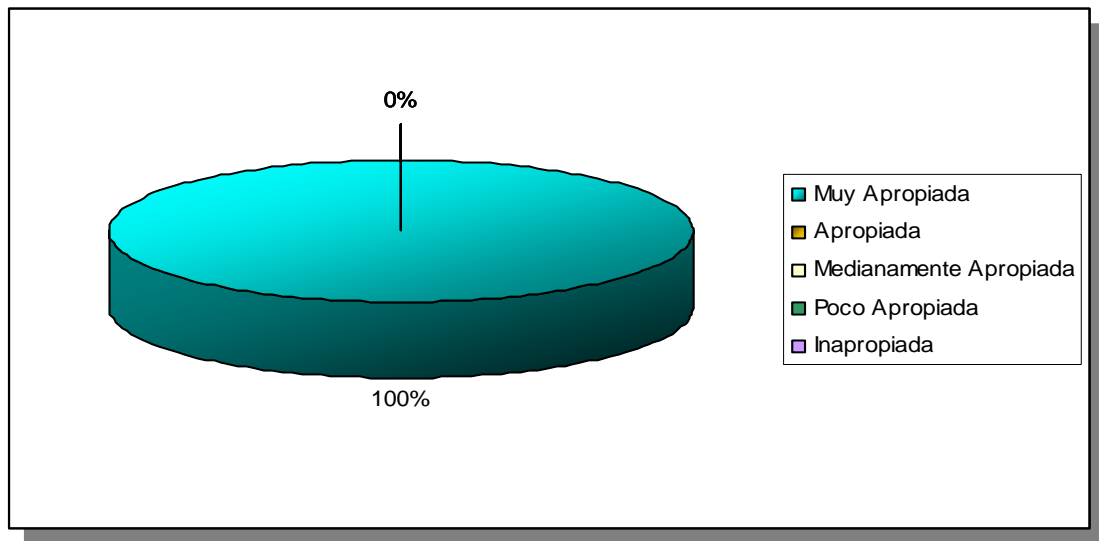
**Análisis:** Para esta pregunta, el 67 por ciento del panel de expertos respondió muy apropiada y el restante 33 por ciento apropiada, esto reafirma que es apropiada la forma en que son aplicados los conceptos y teorías usadas por el modelo de gestión de conocimiento propuesto para el caso de las Agencias de Viajes Turismo Venezolanas.

**Pregunta 10.** ¿Cree usted que la metodología desarrollada presenta una secuencia apropiada para ser puesta en práctica en cualquier Agencia de Viajes y Turismo?

**Cuadro 50.** Conceptualización

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Apropriadada	3	100
Apropriadada	0	0
Medianamente Apropriadada	0	0
Poco Apropriadada	0	0
Inapropiadada	0	0
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Resultados de la Validación (2009).



**Gráfico 40.** Conceptualización

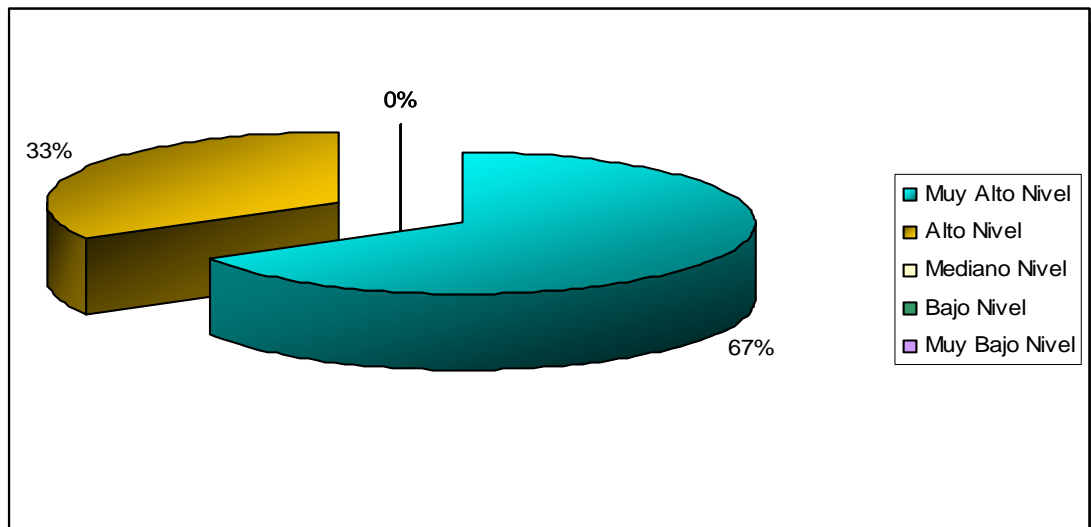
**Análisis:** Los resultados de esta pregunta, reflejan que el 100 por ciento de los expertos validadores concordaron sin problema en confirmar que la secuencia de pasos seguida dentro de la metodología utilizada en el modelo de gestión del conocimiento propuesto es completamente acorde y adecuado para el fin que quiere alcanzar en cualquier Agencia de Viajes y Turismo que lo lleve a la práctica dentro de sus actividades operativas.

**Pregunta 11.** ¿En su opinión, considera que la metodología utilizada en el modelo propuesto es innovador en el sector Agencias de Viajes y Turismo?

**Cuadro 51.** Innovación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Alto Nivel	2	67
Alto Nivel	1	33
Mediano Nivel	0	0
Bajo Nivel	0	0
Muy Bajo Nivel	0	0
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Resultados de la Validación (2009).



**Gráfico 41.** Innovación

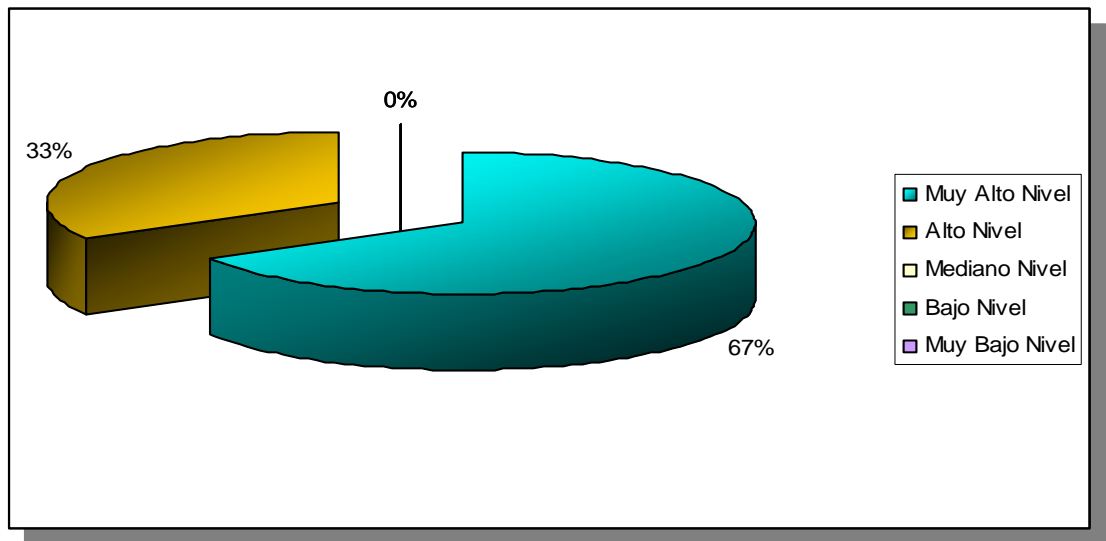
**Análisis:** El efecto innovador que causará la aplicación del modelo propuesto basado en la gestión del conocimiento dentro del mundo empresarial de las Agencias de Viajes y Turismo lo tiene presente todo el panel de expertos que realizó la validación, ya que todos concordaron con esa respuesta, aunque un grupo se parcializó por considerar de alto nivel con un 33 por ciento, el resto del panel lo consideró completamente innovador con un 67 por ciento.

**Pregunta 12.** ¿La Gestión del Conocimiento para la Agencias de Viajes y Turismo como nueva herramienta de Gestión, representa un grado de innovación importante?

**Cuadro 52.** Innovación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Alto Nivel	2	67
Alto Nivel	1	33
Mediano Nivel	0	0
Bajo Nivel	0	0
Muy Bajo Nivel	0	0
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Resultados de la Validación (2009).



**Gráfico 42.** Innovación

**Análisis:** Como se puede evidenciar en este gráfico, el 67 por ciento opinó muy alto nivel y el restante 33 por ciento respondió alto nivel. Estos resultados reflejan que la totalidad de los expertos, es decir el 100 por ciento consideran que la Gestión del Conocimiento para la Agencias de Viajes y Turismo es una nueva herramienta; que además ofrece la mejora en su gestión.