



Innovación Tecnológica, Gestión del conocimiento, Turismo y Desarrollo Local. Papel de la Universidad en este contexto

Glicería Gómez Ceballos *

Dayamí García Cirión. **

El presente trabajo pretende ofrecer, una reflexión acerca del papel jugado hoy día por la innovación tecnológica y la gestión del conocimiento en el turismo, vinculado al desarrollo de la economía local con criterios de sustentabilidad, en el que la colaboración entre los diferentes actores que conviven en la comunidad dirigidos por el gobierno, son vitales para conseguir la ventaja competitiva, resalta además el rol que le corresponde jugar a la universidad en este contexto como facilitador del proceso.

Introducción

EL ENFOQUE de las organizaciones basadas en el conocimiento postula que los procesos mediante los cuales el conocimiento es creado, almacenado transferido y aplicado en ellas constituye la competencia clave e inevitable que los directores deben reconocer y desarrollar para originar ventajas competitivas sostenibles.

* Profesora-investigadora del Centro de Estudios de Gerencia, Desarrollo Local y Turismo (GEDELTUR), Universidad de Pinar del Río "Hermanos Saiz Montes de Oca". Cuba.

** Profesora-investigadora del Centro de Estudios de Gerencia, Desarrollo Local y Turismo (GEDELTUR), Universidad de Pinar del Río "Hermanos Saiz Montes de Oca". Cuba.

En la economía basada en el conocimiento, la innovación se realiza mediante la interacción entre productores y usuarios para conseguir un intercambio de conocimiento tanto codificado como tácito, el intercambio entre las diversas organizaciones a través de la formación de redes, se convierte en la fuente fundamental para construir la ventaja competitiva en el contexto del desarrollo local.

Esta premisa se expresa notoriamente cuando se habla del desarrollo local y cuando en este se pretende que el turismo asuma un papel protagónico, la interdependencia entre los diversos actores que conviven en la localidad agudiza la necesidad de la integración bajo la coordinación del gobierno, a quien le corresponde establecer políticas y estrategias para conseguir este propósito.

Por tal razón, el presente trabajo pretende ofrecer una reflexión acerca del papel que juega hoy día la innovación tecnológica y la gestión del conocimiento en el turismo, vinculado al desarrollo de la economía local con criterios de sustentabilidad, se tiene presente que ambos elementos innovación tecnológica y conocimiento están íntimamente relacionados, el conocimiento constituye entradas y salidas del proceso de innovación tecnológica, en este contexto, la universidad puede actuar como facilitador para activar este.

Los argumentos expuestos en el desarrollo del trabajo permiten arribar a diversas conclusiones, entre ellas, el hecho de que estimular la innovación y la gestión del conocimiento a escala local tiene un punto común necesario con la voluntad para establecer y posicionar destinos turísticos, en ambos casos la coherencia en la participación de los actores resulta trascendente, toda vez que no es posible hablar de desarrollo local sin tener en cuenta estos factores.

Innovación tecnológica y Gestión del conocimiento

No es posible hablar hoy de desarrollo, sino se tiene en cuenta el factor innovación tecnológica y conocimiento.

En la actualidad es una realidad que la tecnología y el conocimiento se constituyen en variables importantes del desarrollo del territorio (región y país), tanto económico como social, puesto que la competitividad de las empresas se sustenta en el conocimiento y la innovación, como principal fuente de diferenciación para conseguir ventajas competitivas en un mundo globalizado, donde

las tecnologías de la información se convierten en la principal polea para la comunicación y la pretensión a estandarizar los hábitos de consumo.

Son diversos los factores que varios autores han expresado como influyentes en este fenómeno, entre estos es posible citar los siguientes:

- La reducción del ciclo de vida del producto.
- El ritmo acelerado del cambio tecnológico.
- La expansión internacional de la tecnología.
- El aumento de la complejidad tecnológica y de los mercados.
- El crecimiento del comercio internacional.
- El surgimiento de nuevas formas de negociación y comercialización.
- La especialización de los clientes y de los productos.

Lo cierto es que la experiencia está demostrando cómo aquellas organizaciones que no han sabido desarrollar una adecuada capacidad de cambio están viendo reducida su capacidad competitiva de manera significativa y con ello influyen negativamente en el desarrollo del territorio o cuanto menos, no concretan un impacto positivo para transformar la realidad y conseguir mayor calidad de vida entre los pobladores de la región.

El mundo hoy es una sociedad tecnológica, la tecnología inunda no solo el sistema económico sino la vida personal y condiciona la evolución de la sociedad, no es posible hablar de cambios obviando la tecnología, los nuevos paradigmas de desarrollo se establecen sobre la base de una dependencia de la tecnología, esta se constituye en la principal herramienta para construir un futuro mejor.

La innovación es, desde el punto de vista industrial, la introducción de productos o procesos de fabricación nuevos o mejorados en el mercado, que alcanzan una plena realización práctica industrial y comercial.

La innovación tecnológica es un concepto más amplio, ya que engloba a la investigación y al desarrollo tecnológico, pero también comprende la producción y la comercialización de los resultados obtenidos.

La innovación depende de la tecnología pero antes del conocimiento, que a su vez tiene a los datos e información como precursores.

El conocimiento constituye una entrada del proceso de innovación tecnológica y de forma implícita una salida, puesto que los productos nuevos o mejorados son aplicaciones de nuevos conocimientos o combinaciones nuevas de conocimientos ya existentes.

El proceso de innovación tecnológica puede ser considerado como un proceso de creación de conocimiento cuyo ingrediente principal es el conocimiento disponible que tiene que ser captado y transferido.¹

Luego resulta imprescindible mantener claridad en relación con esta unidad e interdependencia, sin embargo estos elementos no se relacionan por si solos, depende del contexto y la actuación de las personas que en este contexto deciden tanto en el ámbito empresarial como en el ámbito local, depende en mucho de las políticas establecidas para conseguir los efectos deseados y las estrategias establecidas para concretar estas políticas.

Por lo tanto la *Gestión del Conocimiento* se constituye en un nuevo enfoque gerencial que podría explicar mejor y ser la fuerza motriz para la innovación permanente.

En otros términos, una organización que aspire a competir con éxito en el entorno actual debe aprender a aprender, debe hacer explícitos los procesos que le permiten incorporar la información pertinente y relevante de que dispone, tiene que aplicar con creatividad e iniciativa las experiencias y saberes que le ofrecen, en primer término, sus propios integrantes, sus proveedores, los grupos de interés y los clientes es decir, la sociedad en su conjunto y más específicamente aquellos sectores en los que dicha organización actúa.

Queda claro que desde el punto de vista de las autoras de este trabajo existe una unidad indisoluble entre investigación, conocimiento e innovación.

Turismo, Gestión del conocimiento e Innovación Tecnológica en el Ámbito Local

Una estrategia de desarrollo debe ser sustentable, económicamente sustentada y socialmente incluyente, o sea, con una amplia y activa participación de la sociedad. La innovación tecnológica es una de las más importantes herramientas de esa estrategia.

Por lo discutido anteriormente será necesario considerar los recursos naturales y otros recursos básicos, particularmente los recursos humanos, como componentes críticos e indispensables para la estrategia de generación, desarrollo y uso de tecnologías que aporten de manera efectiva para el establecimiento de un desarrollo sustentable. Esto significa la necesidad de:

- Una política integrada enfocada hacia el conjunto de recursos básicos a nivel nacional, tomando en consideración diferencias regionales y locales. De este modo, el país debe promover acciones, en los más diferentes niveles, que permitan la elaboración de planes y acciones relacionadas con los recursos naturales y básicos. Las estrategias deben contener prioridades y directrices orientadoras a hacer coherentes las acciones entre los diversos sectores de la actividad económica, en los diferentes niveles del gobierno y en los territorios donde debe existir una real integración entre las políticas de desarrollo ramal y territorial.
- Tomar en consideración el conjunto de los recursos básicos para el establecimiento de las políticas y las estrategias dirigidas a promover la generación y difusión de tecnologías de cualquier naturaleza y en cualquier sector. En ese sentido, el proceso decisorio relativo a la política tecnológica debe incorporar elementos de los cuales se derivarían criterios para el establecimiento de prioridades, criterios de evaluación para la concesión de beneficios, incentivos y financiamiento, así como para el establecimiento de regulaciones, tanto para promover el desarrollo de un sector productivo limpio, como para inducir a los usuarios la utilización de productos obtenidos mediante tecnologías apropiadas al desarrollo sustentable.
- Que el gobierno en los respectivos territorios asuma realmente el papel aglutinador que le corresponde para activar los procesos de gestión, de nuevas tecnologías y conocimiento, y conseguir cerrar el ciclo de investigación, desarrollo e innovación a este nivel.

Por otra parte, cuando se habla de turismo y desarrollo local hoy, cobra fuerza el término de Destino Turístico, se entiende como tal lo siguiente: “Los destinos son combinaciones de productos turísticos, que ofrecen una experiencia integrada a los turistas. Tradicionalmente, los destinos se consideraban como una zona bien definida geográficamente, como un país, una isla o una ciudad”.²

De manera que si se habla de destino, por fuerza ha de hablarse de coordinación entre varios actores de la localidad, que no necesariamente obedece a una misma demarcación administrativa y que por tanto hace más necesario la colaboración entre varios organismos para la planificación y gestión del lugar,

puesto que de lo contrario surgen contradicciones entre la oferta y la demanda, y no se alcanzan los resultados de rendimiento esperados.

Los factores que mayor implicación tienen en el desarrollo del destino son: el gobierno, las organizaciones no lucrativas, el sistema empresarial y la comunidad.

Le corresponde al gobierno crear las condiciones más idóneas para que el sector empresarial desarrolle en este marco turístico iniciativas que refuercen su competitividad, estimulando la creación de productos turísticos, esto es posible fomentando un ambiente creativo de innovación en el que se involucre directamente a la comunidad.

La gestión de la innovación tecnológica y el conocimiento en este ámbito puede desarrollarse en las siguientes direcciones:

- El desarrollo y mejora de productos turísticos, sobre la base del estudio y conservación de los recursos naturales y patrimoniales que se constituyen en atractivos turísticos, y que solo a través de un proceso creativo es posible transformarlos en productos.
- La mejora constante de los procesos que generan los servicios de alojamiento y el resto de los servicios complementarios, estableciendo estándares de calidad, etcétera.
- El desarrollo de los recursos humanos, mejorando la educación y formación profesional.
- La mejora de infraestructuras y servicios básicos, apoyando la innovación y los avances tecnológicos, mejoras en la salud pública y sanidad, así como en la seguridad.
- El marketing del destino, mejorando su imagen, potenciación de productos, promoción, distribución y protección al consumidor, entre otras.

De manera que estimular la innovación y la gestión del conocimiento a escala local tiene un punto común necesario con la voluntad para establecer y posicionar destinos turísticos, en ambos casos la coherencia en la participación de los actores resulta trascendente, toda vez que no es posible hablar de desarrollo local sin tener en cuenta estos factores y de manera muy particular cuando se trata de estimular al turismo como factor dinamizador del desarrollo sostenible de la localidad.

La gestión de la innovación y el conocimiento presupone hoy día colaboración y no competencias individuales, implica estimular alianzas, implica formar redes; la construcción y posicionamiento de un destino turístico no es posible

tampoco sin estas conexiones, que asimilando el concepto de lo local pueden y muchas veces deben rebasar los límites de la demarcación administrativa, es necesario entonces potenciar los nexos entre personas, organizaciones de todo tipo e incluso gobiernos de varios territorios para conseguir crear, transferir, socializar e incorporar a la práctica del turismo nuevas tecnologías y conocimientos que aseguren una oferta integrada, distinguida por su diferenciación y que se corresponda con las expectativas y exigencias actuales de la demanda.

Al mismo tiempo que se trabaje por conseguir los vínculos anteriormente descritos se ha de tener en cuenta además que para lograr el posicionamiento adecuado del producto turístico, especialmente el de naturaleza, y ser consecuente con los principios de sustentabilidad han de incluirse dos premisas:

- La expansión del uso de los recursos naturales con fines turísticos ha de dirigirse hacia la búsqueda de nuevas potencialidades del territorio que se conviertan en atractivos para los diferentes segmentos de mercado, o a agregar valor a los ya existentes, para conseguir diferenciación, puesto que nunca el recurso podrá ser sometido a una explotación intensiva que implique su deterioro.
- Ha de desarrollarse una cultura coherente con estos principios tanto desde fuera, es decir, turistas, como desde dentro, es decir, receptores.

Con lo cual los segmentos hacia los que habrá de dirigirse este producto tendrán que ser por obligación seleccionados con determinado grado de exclusividad y en la época actual solo es posible lograr diferenciación cuando se le agrega valor al producto, y solo es posible lograr este producto valorizado, cuando la innovación y el conocimiento se han concretado en ese nuevo valor como resultado de la sinergia que se produce entre la conversión del conocimiento tácito en explícito, el conocimiento interno y el que llega por fuentes externas.

Si se habla de actividad turística integrada en un destino asociado a la realidad cubana, ha de innovarse en el ámbito empresarial no solo el diseño de nuevos productos, sino además la concepción de los procesos que sustentan la actividad, así los procesos de Animación y Recreación que actualmente se consideran como un proceso secundario irán adquiriendo mayor dimensión en la medida que logren interpretarse y trabajarse en el rediseño de la empresa, como la fuente fundamental de ventajas competitivas y se conviertan en el beneficio básico del producto ofertado a los turistas,

tendrán a cargo la integración del turista al entorno natural, cultural histórico y social, favorecer las relaciones humanas y sociales entre turistas, empleados y sociedad, propiciar el descubrimiento de la historia, la evolución social, las raíces y la evolución individual.

Siguiendo el enfoque de lo planteado por Porter sobre la cadena de valor, en el análisis de las actividades primarias relacionadas con cada producto, partiendo de una organización cuya finalidad es ofrecer productos turísticos, debe tenerse en cuenta dentro del Proceso vinculado con la logística interna y los procesos vinculados a las operaciones fundamentalmente lo siguiente:

El Proceso de animación y Recreación que como se ha dicho ha sido uno de los puntos más débiles en las operaciones de los hoteles destinados a este fin, si se tienen en cuenta las consideraciones expuestas arriba, deberá cambiar y los animadores tendrán que desarrollar una actividad verdaderamente creativa, a tono con las expectativas de los diferentes segmentos de mercado que visitan las instalaciones hoteleras y el diseño de los nuevos productos, lo que contribuirá a lograr una mayor permanencia de los turistas en dichas instalaciones, con la posibilidad de elevar su nivel de satisfacción en el disfrute de la naturaleza, este proceso adquiere una mayor relevancia toda vez que se relaciona directamente en su mayor parte con el producto básico, ello quiere decir que el mayor tiempo el turista lo destinará al contacto con el espacio físico, cultural, histórico y social que rodea la instalación.

Lo expresado con anterioridad, no será posible sino se logra una estrecha coordinación con las organizaciones que conviven en el espacio local.

En relación con el *Proceso de restauración* ha de detallarse en correspondencia con las particularidades de cada producto, se habla aquí de procesos con enfoque al cliente, se identificarán los puntos críticos haciendo énfasis en las dificultades para cumplir el principio de marcha hacia delante de la cocina.

En cuanto al *Proceso de alojamiento*, al igual que el Gastronómico está regido por el Manual de Explotación de cada Cadena, ha de tener en cuenta en su concepción las regularidades planteadas anteriormente para las particularidades del producto turístico de que se trate, ambos procesos tienen que corresponderse con los parámetros de calidad establecidos.

Además, dentro de estas actividades primarias se incluye *El Proceso de marketing y Ventas* siendo este, uno de los procesos que en la actualidad presenta debilidades, puesto que en general carece del enfoque de marketing,

así en el momento de definir una oferta integrada para ser coherente con las expectativas del turista, ha de tenerse especial cuidado en lo que se refiere al diseño de producto, la retroalimentación con los diferentes segmentos de mercado a los cuales va dirigido, una adecuada selección de los canales de distribución y especialmente una mezcla de comunicación que tenga en cuenta sobre todo las ventajas competitivas del producto que se ofrece en base a su diferenciación y las necesidades, y deseos de la audiencia meta.

Sin embargo, estos cambios no tendrán lugar, sino existen políticas públicas que definan claramente el papel que le corresponde al gobierno a nivel de cada territorio como principal responsable de facilitar la sinergias entre los diferentes actores del destino, entre los que se sitúa la actividad empresarial, no será posible estimular un proceso real de socialización del conocimiento y con ello se reducirán las posibilidades de agregar valor a los atractivos turísticos para atraer visitantes al lugar.

Por lo que resulta necesario para estimular la gestión del conocimiento a nivel local en pro de desarrollar un destino turístico, que se expresen claramente las políticas a este respecto en la planeación estratégica de los Consejos de Administración Municipal y las empresas de subordinación nacional y provincial ubicadas en los municipios.

La empresa tiene su capacidad de innovación endógena, puede desarrollar la investigación y además obviamente se puede apoyar en las transferencias de tecnologías desde fuera para lograr cambios en el proceso de desarrollo de nuevos productos o en la creación y mejora de estos.

Desde un punto de vista similar es posible analizar el contexto del desarrollo local esencial, activar el desarrollo a partir de los recursos endógenos que posee el territorio y la capacidad innovadora de sus pobladores, aprender a hacer coherente el desarrollo de estas potencialidades con las alternativas que pueda ofrecerles el entorno, coordinando los esfuerzos de las diferentes organizaciones que conviven en el territorio.

La comunidad adquiere particular importancia para el desarrollo del turismo en la localidad, los pobladores de una región son los máximos concedores de sus recursos naturales, culturales e históricos, es necesario activar este conocimiento a través de un proceso creativo que estimule la adición de atributos para convertir estos recursos en atractivos turísticos y en productos, se impone un proceso de investigación, desarrollo, e innovación que se articule con las potencialidades de la región y las estrategias existentes a nivel local.

Visto de esta manera no es posible hablar de la innovación tecnológica y el conocimiento sino se habla de un esfuerzo coordinado de los múltiples actores que cobran vida en el contexto de la localidad.

Estos esfuerzos deben tender a lograr sinergia entre los factores claves que activan este movimiento, dígase: interés de los recursos humanos, cultura de la innovación, ambiente participativo, esfuerzos sistemáticos de I+d.

Se trata de canalizar este interés de los recursos humanos mediante la estimulación de su desempeño creativo a través de los FORUM (Eventos donde se muestran las mejores soluciones a los problemas de las organizaciones desde el punto de vista científico-técnico), la ANIR (Asociación Nacional de Investigadores y Racionalizadores) las BTJ (Brigadas Técnicas Juveniles) en las diversas empresas y organizaciones que conviven en la comunidad y que tributan al desarrollo del turismo.

Todo proceso de desarrollo tiene relación directa con la generación, apropiación y aplicación de conocimientos, con la innovación tecnológica, para poder intervenir de forma adecuada y eficaz en el alcance de los objetivos propuestos, y encontrar soluciones para los nuevos problemas que se presenten, con el desarrollo de una cultura de innovación en la localidad asumiendo riesgos, incentivando la creatividad entre las diversas organizaciones productivas y no productivas que conviven en este, promoviendo la participación de sus pobladores.

Es necesario promover la cultura de la innovación y para ello resulta necesario que se den los siguientes elementos:

- Voluntad de gobierno.
- Mercado local que anime el desarrollo tecnológico.
- Universidades interesadas en el desarrollo económico.
- Centros de investigaciones interesados en el desarrollo económico.
- Capital de riesgo para financiar la innovación.
- Estado de ánimo favorable del entorno a la innovación.

En Cuba en general existen factores favorables para estimular las innovaciones válidas para la actividad turística, entre ellos es posibles citar los siguientes:

- Ambiente participativo.
- Oportunidades propiciadas por el entorno.
- Voluntad de gobierno.

- Red de centros de investigación y universidades.
- Alta preparación y disposición de capital humano.
- El SCIT y sus elementos integradores.
- Creciente comprensión de la necesidad y desarrollo de la innovación.

También existen factores limitantes entre los que se encuentran:

- Deficiencias organizativas, contables y de gestión de la innovación.
- Insuficiente completamiento, organización y gestión de la estructura de interfase.
- Insuficiente cultura de la innovación.
- Falta de correspondencia entre la capacidad de investigación instalada y los recursos financieros asignados con el nivel logrado de innovación.
- Insuficiente integración.
- Insuficiente empleo de la información y la gestión del conocimiento.
- Carencia de un marco jurídico, normativo, financiero y de estimulación.
- Insuficiencia de mecanismos dinamizadores de la innovación.

Si las organizaciones existentes en la localidad no son capaces de renovar su vigencia en el contexto de su entorno cambiante, tampoco este entorno continuará reconociendo su contribución y apoyándolas social, política, institucional y financieramente.

Cuando se trata de organizaciones empresariales la necesidad de implantación de Innovación Tecnológica y Gestión del Conocimiento refuerza la necesidad de que exista un Plan Director de Innovación y Desarrollo Tecnológico, el cual sea un marco global que coordine los distintos instrumentos y agentes involucrados en los procesos de innovación y tecnología, para proporcionar un adecuado equilibrio científico-tecnológico, donde se promueva mecanismos de financiación y de cooperación entre estos agentes en coherencia con la política nacional de innovación.

Las nuevas y prodigiosas tecnologías de información TI, adquieren, en estas circunstancias, un sentido trascendente: más que simples medios para la obtención de resultados constituyen herramientas válidas para el mejoramiento del desempeño, el aprendizaje individual y colectivo, y la construcción social positiva es decir, para garantizar niveles crecientes de equidad, convivencia y sustentabilidad.

Esta herramienta hace posible integrar, en un plano nuevo y distinto, lo que antes estaba separado: la teoría con la práctica mediante la acción; los códigos

con las conductas a través de la cultura, el individuo con su contexto con la identidad; la ciencia con el arte a través del diseño, la universidad con la empresa a través de Gestión del Conocimiento y las transferencias de tecnologías, la investigación con el desarrollo a través de la innovación, lo presencial con lo distante mediante tecnologías apropiadas por sistemas de aprendizaje.

En la actualidad es válido el modelo en red el que se fundamenta en la evidencia de que la innovación tecnológica, más que un proceso secuencial o integrado es un proceso en red, caracterizado por alianzas estratégicas de carácter horizontal basadas en la colaboración interempresarial e intersectorial.

Más recientemente y teniendo en cuenta las particularidades propicias para ello en Cuba, se han desarrollado experiencias como la del Polo Oeste de la Habana y muy particularmente la del municipio Yaguajay, que entre otros elementos han provocado que autores como Núñez³ argumenten la necesidad de aplicar en el país un modelo contexto-céntrico, este no niega al anterior, lo hace cualitativamente superior, se corresponde con la evolución del tiempo, la práctica y el desarrollo, el contexto como clave en la construcción y orientación social de conocimiento adquiere mayor relevancia.

Para que este modelo funcione han de perfeccionarse cada vez más el desempeño de las interfases, la universidad asume en esto un importante rol, es generadora de nuevos conocimientos y tecnologías y al propio tiempo es catalizador de este proceso en el entorno local.

La universidad como actor en este proceso

La Universidad se constituye en actor fundamental para movilizar los procesos vinculados con la gestión tecnológica y el conocimiento, su papel no está concebido solo en el orden de perfeccionar su proceso interno de planificación y organización del esfuerzo científico, sino especialmente en activar estos procesos en su radio de acción.

En este contexto la vinculación Universidad-Sociedad se convierte en un necesario punto de análisis, para lograr el impacto deseado en el entorno económico y social donde está imbricada la Universidad.

Hoy día han crecido las condiciones que motivan nuevas reflexiones alrededor del rol que la universidad puede asumir respecto al desarrollo local, los intereses de la comunidad local se refieren sobre todo a procesos de revitalización,

industrialización, diversificación del sistema productivo local⁴ y la contribución a la mejora de la calidad de vida y la autorrealización del ser humano.

Estos objetivos pueden ser alcanzados facilitando el uso de competencias científicas, técnicas y económicas producidas en la universidad, en acciones de transferencia en favor de las organizaciones; el nacimiento de nuevas organizaciones y la creación de nueva ocupación en campos científicos emergentes, así como en la formación, capacitación de los recursos humanos y tecnologías de gestión de los recursos que manejan las diversas organizaciones. La alianza universidad organizaciones del contexto local se constituye en una importante fuente para el enriquecimiento de los recursos tecnológicos que estas gestionan.

Imprescindibles y efectivos vínculos empresas u organizaciones, centros de I + D, gobierno, deberán instituirse, dirigidos a consolidar los sistemas de innovación, darle continuidad para lograr el completamiento del ciclo y activar la gestión del conocimiento.

Las políticas públicas para el desarrollo deberán proponerse el dominio y la utilización de la ciencia, la tecnología y la innovación en todas las esferas como uno de sus principales puntos de apoyo y avanzar decididamente hacia la formación gradual de la sociedad del conocimiento.

Una experiencia importante en los países desarrollados es la creación de centros de interfaz. Esos centros facilitan el conocimiento y el acceso a las actividades de las universidades y de los centros de I&D e identifican la demanda de investigación por parte de las empresas. También se realizan importantes ferias y/o exposiciones tecnológicas, mecanismos de extensión, áreas demostrativas, incubadoras de empresas y otras formas organizativas para estimular la articulación entre la oferta y la demanda tecnológica.

En Cuba la forma que se ha utilizado de manera general para lograr la interacción entre las universidades y la organizaciones, es la estructura de una oficina de transferencia, el desempeño de estas oficinas ha estado vinculado especialmente a la transferencia de tecnologías blandas, casi generalmente a los sistemas de gestión de las empresas y en menor medida a la transferencia de tecnología para las mejoras de procesos y productos. Hoy con la aparición de las sedes municipales (SUM) se abre una expectativa enorme, puesta la atención especialmente en que estas se conviertan en interfases de la producción científica, tecnológica y conocimientos creados desde la universidad.

En el caso del turismo, una de las formas de intervención más adecuada desde la universidad, independientemente de las actividades de formación del personal y de la contribución a los planes de carrera de los recursos humanos una vez que se desempeñan en su vida laboral, la constituye la consultoría.

La consultoría, en este caso en un medio para transferir tecnologías vinculadas al modo de concebir los procesos, al modo de diseñar los productos, pero sobre todo contribuye a transformar el conocimiento en valor, contribuye a estimular el pensamiento creativo de las personas y a desarrollar su capacidad de aprendizaje en torno a las disímiles maneras de gestionar el conocimiento y estimular la innovación, siempre que:

Las innovaciones que contribuyen al desarrollo sustentable, tanto a escala de un país, de una región, como global, son aquellas que no degradan o contaminan el medio ambiente que hacen un uso racional de los recursos materiales que utiliza (buscando la sustentabilidad), particularmente los recursos naturales, y que protegen física y espiritualmente a las personas que operan, utilizan o sufren los impactos de esas nuevas tecnologías.⁵

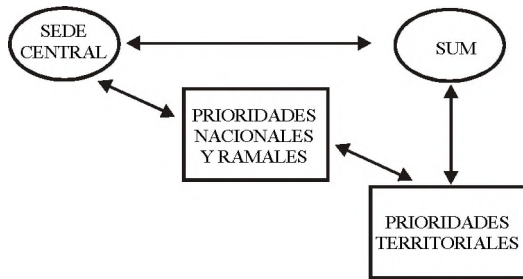
La consultoría aporta las herramientas necesarias a las organizaciones para diseñar su propia capacidad de cambio.

Por otra parte y aprovechando la amplia potencialidad existente en las sedes universitarias municipales, la universidad ha de convertirse a través de estas en un agente de cambio que actúe sobre las diversas organizaciones que conviven en el territorio y contribuya a enlazar a través de su acción a estas organizaciones con el gobierno y la comunidad, formando verdaderas redes de innovación y estimulando un proceso participativo para la búsqueda de nuevos atributos al producto turístico, en este contexto las sedes universitarias municipales pueden y deben protagonizar las acciones conducentes a la estimulación del desarrollo en los territorios a través de la gestión de proyectos, primero colaborando en la exploración e investigación de lo que en el territorio se puede transformar en atractivo turístico y después, llevando esta posibilidad a un proyecto, que obviamente debe responder a los intereses de un programa de desarrollo turístico en la localidad, coherente con su estrategia de desarrollo, dirigido por el gobierno e incluso por los gobiernos, en aquellos casos en que los límites del destino turístico sobrepasen la demarcación de un municipio.

Los pobladores de una comunidad son los que realmente conocen de la riqueza del lugar en cuanto a recursos naturales, históricos y culturales que pueden convertirse en atractivos turísticos, muchos de estos pobladores poseen el conocimiento tácito que los profesores de las sedes pueden contribuir a activar para convertirlos en valor, en las SUM es posible aglutinar múltiple saberes provenientes de varias esferas en el territorio, las SUM pueden actuar como entes aglutinadores del conocimiento existente en localidad.

Las SUM deberán construir las interacciones necesarias en su ámbito de actuación, tienen la posibilidad de generar, multiplicar, socializar el conocimiento existente en la comunidad y al mismo tiempo actuar como interfase para transferir los que provienen de la sede central, la SUM obviamente no sustituye a la sede sino que la complementa, es posible plantear que la sede central es responsable de asegurar el cumplimiento de las prioridades nacionales y ramales en el territorio, en tanto la SUM se encarga de integrar estas prioridades con las territoriales en el espacio de la localidad.

Visto a través de un esquema puede ser de la siguiente forma:



En la actualidad en general en el mundo empresarial cubano no existe una cultura de innovación que permita ir desde la i+d hasta el completamiento de este ciclo con la comercialización de los resultados, más bien la mayoría de las tecnologías e ideas sobre nuevos productos se encuentran en centros científicos o en las universidades.

Por tal razón le corresponde a la universidad colaborar con la empresa en el proceso de aprendizaje para evaluar, adaptar y mejorar las ideas que se proponen y transformar los esfuerzos de introducción de resultados en una posición proactiva hacia la identificación de sus propias demandas tecnológicas

y de asimilación de nuevos conocimientos, acorde con sus propias capacidades para integrarlos a los ya existentes y convertirlos realmente en valor.

Para esto la actuación de la sede universitaria municipal adquiere trascendental importancia.

Conclusiones

El análisis realizado en el presente trabajo permite arribar a las siguientes conclusiones:

1. Existe una unidad indisoluble entre investigación, conocimiento e innovación, ello constituye hoy día la base para estimular la creación de nuevos productos y mejoras a procesos en el ámbito empresarial y local.
2. Una estrategia de desarrollo debe ser sustentable, económicamente sustentada y socialmente incluyente, o sea, con una amplia y activa participación de la sociedad. La innovación tecnológica y la gestión del conocimiento son una de las más importantes herramientas de esa estrategia.
3. Estimular la innovación y la gestión del conocimiento a escala local tiene un punto común necesario con la voluntad para establecer y posicionar destinos turísticos, en ambos casos la coherencia en la participación de los actores resulta trascendente, toda vez que no es posible hablar de desarrollo local sin tener en cuenta estos factores.
4. Le corresponde al gobierno crear las condiciones más idóneas para que el sector empresarial desarrolle en la localidad iniciativas que refuercen su competitividad estimulando la creación de productos turísticos, esto es posible fomentando un ambiente creativo de innovación en el que se involucre directamente a la comunidad, conocedora de los recursos naturales que pueden convertirse en atractivos turísticos y a todas las organizaciones que en ella conviven, estableciendo las redes necesarias para su conexión.
5. El papel de la universidad como actor del desarrollo local se refuerza con la existencia de las SUM quienes deberán construir las interacciones necesarias en su ámbito de actuación, tienen la posibilidad de generar, multiplicar, socializar el conocimiento existente en la comunidad y al mismo tiempo actuar como interfase para transferir los que provienen de la sede central.

6. Las SUM no sustituye a la sede sino que la complementa, la sede central es responsable de asegurar el cumplimiento de las prioridades nacionales y ramales en el territorio, en tanto la SUM se encarga de integrar estas prioridades con las territoriales en el espacio de la localidad.

Notas

¹ J. Alegre Vidal: *La gestión del conocimiento como motor de la innovación: lecciones de la industria de alta tecnología para la empresa*.

² Bigné Alcañiz, Enrique Xavier Font Arlet, Andreu Luisa: SIMO. *Marketing de Destinos Turísticos. Análisis y Estrategias de Desarrollo*, p. 124.

³ Jover Jorge Núñez y otros: “Nueva Universidad, Conocimiento y Desarrollo Social Basado en el Conocimiento”.

⁴ M. Andino: “Un modelo de vinculación universidad-empresa en Cuba. Experiencias de su aplicación. El Centro de Estudio de Tecnología y de Avanzada”.

⁵ Sáenz y Cárdenas. Citado por Tirso W. Sáenz y Maria Carlota de Souza Paula: “Innovación Tecnológica y Sustentabilidad”, en *Gestión de la innovación una visión actualizada para el contexto iberoamericano*.

Bibliografía

- Andino, Marcel: “Un modelo de vinculación universidad-empresa en Cuba y experiencias de su aplicación: El centro de estudios de Tecnologías de Avanzada. Cuba”, IBERGECYT’97, IDICT, 1998.
- Ary Plonski, Guillermo: *Cooperacao Empresa-Universidade na Ibero-América: Estágio Actual e Perspectivas*. Programa CYTED, Brasil, 1995.
- Alegre Vidal, J.: *La Gestión del conocimiento como motor de la innovación: lecciones de la industria de alta tecnología para la empresa*. Universidad Jaume, España, 2004.
- Brisolla, Sandra N. y Tirso W Sáenz: “Consideraciones y propuestas sobre la innovación tecnológica en América Latina: innovando a la política de innovación”. Cuba IBERGECYT’97, IDICT, 1998.
- Bigné Alcañiz, EnriqueXavier Font Arlet, Luisa Andreu: *SIMO. Marketing de destinos turísticos. Análisis y estrategias de desarrollo*. ESIC Editorial España, 2000.
- Cordera Sommer, Joaquín: *Tecnología y Desarrollo Tecnológico*. Colección Ciencia y Tecnología, No39, CINDA, Alfabetá Impresores, Santiago de Chile, 1994.
- Conesa, Fernando, Ignacio Fernández de Lucio y Antonio Gutiérrez: “Evolución del papel de las oficinas de transferencia de resultados de investigación en el sistema español”. IBERGECYT’97, IDICT, España, 1998.
- Colectivo de Autores: *Gestión de la innovación una visión actualizada para el contexto iberoamericano*. Editorial Academia, 2005.
- Hidalgo Nuchera, Antonio y otros: *La Gestión de la innovación y la tecnología en las organizaciones*. Editorial Pirámide, España, 2002.
- López, A. El Sistema de integrar Gestión de conocimientos como parte indispensable para la competitividad Empresarial”, INFO 2002, abril, 2002.
- _____ : *El capital Intelectual como fuente de medida del valor agregado de las Organizaciones*. Dintell, 2002.
- Núñez, Jover Jorge y otros: “Nueva Universidad, Conocimiento y Desarrollo Social basado en el Conocimiento”, I Seminario Nacional, Programa Ramal Gestión Universitaria del Conocimiento y la Innovación para el Desarrollo, 2006.

Porter, Michael E.: *Ventaja Competitiva. Creación y sostenimiento de un desempeño superior*. Editorial Continental, SA, de CV, México, 1993.

Sáenz y Cárdenas. Citado por Tirso W. Sáenz y Maria Carlota de Souza Paula: “Innovación Tecnológica y Sustentabilidad”, en *Gestión de la innovación una visión actualizada para el contexto iberoamericano*, Editorial Academia, 2005.