

# **Tema de la Investigación: LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS: UNA REVISIÓN TEÓRICA.**

**Eje de Investigación:** Congreso Internacional Desarrollo Empresarial, Innovación y Tecnología.

**Autores:** Rafael Vera Vera

Rodney Alfonso Alfonso

## **Resumen**

El presente estudio se basó en la revisión de la literatura sobre la Innovación Tecnológica (iT) en el ámbito del turismo para la construcción de un modelo de implementación. Para este fin, se realizó la revisión teórica de la iT con énfasis en la tercera edición del Manual de Oslo con el objetivo de establecer las áreas de innovación que deben estudiarse. Además, se realiza una caracterización entre las herramientas para evaluar el fenómeno de la innovación y el modelo para su aplicación en el turismo, orientado a ser estudiado desde una perspectiva de destino, para lo cual fue necesario revisar modelos de gestión de la innovación turística en concordancia con las diferentes necesidades de los territorios y a la estrecha relación de estos elementos con la iT. Finalmente, es necesario enfatizar el hecho de que la información recopilada y analizada en este trabajo requiere ser ampliamente profundizada, para fortalecer las bases teóricas de iT y su aplicación exitosa en el campo turístico.

**Palabras Clave:** Innovación tecnológica, destinos turísticos, innovación turística, TIC.

## **Introducción**

La innovación se ha convertido en un factor clave para el éxito empresarial (Jacob & Aguilo, 2008). La evaluación de la iT en el ámbito turístico es actualmente incipiente, aunque su impacto en los diversos ejes de la sostenibilidad, cobra cada vez más importancia en el campo de la investigación debido a la necesidad que tienen las organizaciones y destinos de innovar.

En la actualidad lo más cercano a la construcción de un sistema de innovación tecnológica dentro de un destino turístico, se refleja parcialmente en las características tecnológicas de los destinos turísticos inteligentes (DTI). La necesidad por innovar surge ante la aparición de nuevos mercados competidores y el cambio de hábitos de los turistas (Lopez-de-Ávila & García, 2015).

Esta definición permite dar una mirada a la innovación turística sobre el territorio - conectado a la infraestructura tecnológica- como un elemento clave para el éxito en la actividad.

Los avances tecnológicos, convergen también con las oportunidades para el desarrollo sostenible (OMT, 2018a). En una ceremonia oficial centrada en la transformación digital en el turismo en Budapest (Hungría), el secretario general de la OMT Zurab Pololikashvili declaró que:

*“para la OMT es un orgullo haber colocado al turismo por primera vez en la agenda mundial de la innovación, donde merece estar, acorde con su peso económico e importancia. Esto solo es posible congregando a los sectores público y privado de forma significativa y dando la oportunidad de difundir ideas, tal y como hemos hecho hoy”* (OMT, 2018c).

Estas declaraciones respaldan la importancia y necesidad que tiene el turismo por innovar. En América Latina, este fenómeno adolece de un estancamiento en relación a sus competidores (De Ferranti et al., 2003). En un estudio de Hidalgo (2003) se determinó que Chile mostró ser uno de los países que con mejores resultados en productividad, destrezas, innovación y transferencia tecnológica. Sin embargo, ambos autores coinciden en el hecho de que ALC está aún lejos de los avances de iT con otras organizaciones mundiales como la OECD, o peor aún con algunos países de Asia como China, Japón, Corea, etc.

Aunque la innovación tecnológica en estos países, se desarrolla generalmente desde el sector empresarial, y no específicamente desde la perspectiva de los DT (destino turístico), es claro que la iT beneficia a la actividad turística en cualquiera de los sectores en los que se implemente y acelera la transición de DT a DTI. Al ser el turismo un eje transversal (eltelégrafo, 2011; OMT, 2017) cualquier empresa o entidad que preste un servicio al público, está directa o indirectamente relacionada con el turismo.

En la 63ª reunión de la Comisión de la OMT para las Américas -celebrada en Asunción, Paraguay- en su informe de trabajo, con el fin de estructurar un plan de acción conjunta para el 2030, en el marco del Año del Turismo Sostenible para el Desarrollo 2017, declara que:

*“Los gobiernos, el Sistema de las Naciones Unidas, las instituciones financieras globales y regionales, la academia y el sector privado deben apoyar programas que promuevan la*

*educación, capacidad de construcción y desarrollo de destrezas, particularmente las relacionadas a la innovación y la tecnología que generen empleos decentes y oportunidades de emprendimiento, lideradas por jóvenes, mujeres y los grupos menos favorecidos (OMT, 2018b)''.*

Pese a esta declaratoria, los gobiernos regionales, no implementan políticas que permitan desarrollar la innovación en sus naciones. Ecuador por su parte, no solo carece de políticas claras que aporten al desarrollo de la actividad turística a través de la iT (SENPLADES, 2009, 2013, 2017), sino que en efecto no posee ningún DT – aunque sea en estado de transición- que apunte a convertirse en un DTI a corto o mediano plazo y que a su vez, impulse el desarrollo del turismo en el país. Por esta razón, en este estudio, se revisa la literatura sobre la iT para la construcción de un modelo de evaluación de ésta desde la perspectiva de los DTs.

## **Materiales y Métodos**

Este estudio bibliográfico se realizó a partir de una revisión de la literatura especializada sobre las bases de la IT para comprender las áreas en las que se estudia, así como las pautas para su implementación en DTs. Se revisó la metodología abordada en la tercera edición del Manual de Oslo (OECD, 2005). El enfoque del trabajo es de tipo cualitativo, basado en un modelo de enfoque dominante y holístico relacionado con la IT en un destino turístico. Los métodos teóricos utilizados fueron: Análisis y Síntesis, en la determinación de los factores intervinientes en los procesos de IT y las relaciones y características fundamentales. Se empleó el método Inductivo-Deductivo en la descripción de los patrones de innovación en una organización y la descripción del ciclo que sigue el proceso de IT. El otro método utilizado fue una modelación teórica para la representación de las características reales e interrelaciones posibles y existentes en un destino turístico para el desarrollo del proceso de IT.

Las técnicas utilizadas para el desarrollo del trabajo fueron principalmente de tipo empírico, basadas en un análisis documental derivado de la revisión de modelos y estudios previos que permitieron determinar, clasificar y caracterizar los elementos de la IT. Se aplicó una lluvia de ideas no estructurada de flujo libre para una propuesta de los pasos de mayor relevancia para la implementación de un modelo de IT en un DT. Además fue necesario la realización de

entrevistas y consulta a especialistas respecto a la valoración de resultados en la aplicación de metodologías relacionadas con la IT en espacios y empresas turísticas.

## **Resultados y Discusión**

Para entender el proceso de la iT en un DT, es necesario analizar y discernir las definiciones de estos espacios geográficos. Para Rodríguez (2011) un DT es una formación "socio - espacial" compuesta por dos tipos de espacios: el espacio material, construido, ordenado y acondicionado; más el "espacio" inmaterial conformado por las imágenes y experiencias generadas en los visitantes y promovidas por las campañas promocionales a partir de lo existente en el espacio material. Desde una aproximación económica, según la SECO-Cooperacion-Suiza (2014) el destino turístico constituye una unidad de negocio cuya gestión debe enfocarse en ciertos criterios de competitividad, a fin de generar beneficios económicos y sociales. Sin embargo Timón (2004) lo define simplemente como el ámbito en donde se realizan la mayor parte de las actividades de producción y consumo turístico.

Es importante resaltar el hecho de que la conversión de un destino turístico convencional en un destino turístico inteligente, solo se puede dar a través de la innovación. Ésta por su parte puede ser de carácter radical que supone un cambio total para el mejoramiento del proceso de un producto o servicio o de carácter incremental en la cual no se reemplazan los procesos actuales de una empresa, organización o destino, sino que se mejoran a través de la innovación (Carlos & Téllez, 2013). Desde esta óptica, se debe considerar al fenómeno innovativo como esencial en su proceso más que en el resultado (Robayo, 2016). Para que una acción se considere innovadora su tecnología debe ser transferible (OCDE, 2015).

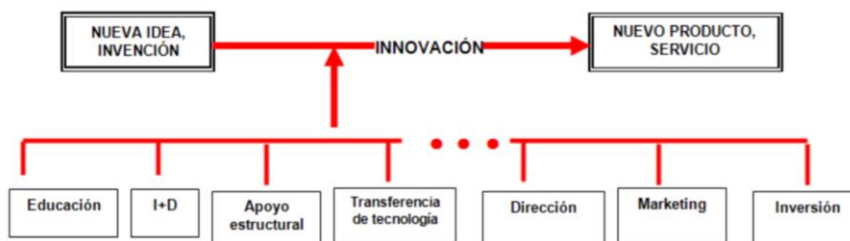
Según Lopez-de-Ávila & García (2015) citando un concepto aprobado por unanimidad por un subcomité de AENOR, un DTI es:

*“un espacio turístico innovador, accesible a todos, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia que garantiza el desarrollo sostenible del territorio, facilita la interacción e integración del visitante con el entorno, e incrementa la calidad de su experiencia en el destino y la calidad de vida de los residentes”.*

La tecnología es el catalizador de la innovación (Moraleda 2004). López-de-Ávila et al., (2015) asegura que: “es un hecho que las tecnologías de la información y la comunicación (TIC),

principalmente el acceso casi universal a internet, han significado una innovación disruptiva en las relaciones entre oferta y demanda”.

Toda innovación empieza con una idea y no se debe confundir con invención, ya que, si la idea no se materializa, permanecerá oculta para el resto del mundo. (InnoSuTra, 2007; OECD, 2005). Este proceso necesita de varios elementos que complementan su sistema, por ejemplo, la educación, la I+D, la transferencia de tecnología para lograr producir un nuevo producto o servicio, la que se acompaña de la dirección, el marketing y la inversión (ver figura 1).



**Fig.1.** Proceso de innovación  
**Fuente:** InnoSuTra (2007)

Por su parte la iT ocurre cuando la tecnología es utilizada como medio para introducir un cambio (Galicía, 2015). El documento que incorpora el proceso para la evaluación de iT es el Manual de Oslo desarrollado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), hasta ahora han existido tres ediciones, de las cuales la tercera presentada en 2005 incorpora un enfoque más detallado para evaluar la innovación, pero solo en el sector empresarial en cuatro áreas: producto, proceso, organización y marketing, donde clasifica la innovación por su naturaleza en tecnológica y no tecnológica. Sin embargo, el nivel de complejidad en la realización de esta evaluación en el turismo resulta alto debido a la falta de indicadores enfocados hacia este campo. Por lo tanto, para este estudio, se revisó la adaptabilidad que tienen estas cuatro áreas del manual, con los principales actores en un destino en relación a los sectores público, privado y comunitario. (ver figura 2).



**Fig.2.** Actores clave en los sectores público, privado y comunitario para el desarrollo del turismo.

**Fuente:** Elaboración propia.

Por otra parte, el Manual Frascati 2015 (OCDE, 2015) proporciona un conjunto de herramientas y pautas para recopilar datos para el desarrollo de la evaluación, y su alcance permite evaluar la investigación y el desarrollo (I + D) a través de la inversión en el negocio sector. Sin embargo, es importante mencionar que la I + D es solo el paso previo a la innovación. Es decir, la I + D + i es un ciclo en el que la I + D es la acción de transformar el dinero en conocimiento, mientras que la innovación utiliza ese conocimiento para ganar dinero (ver la

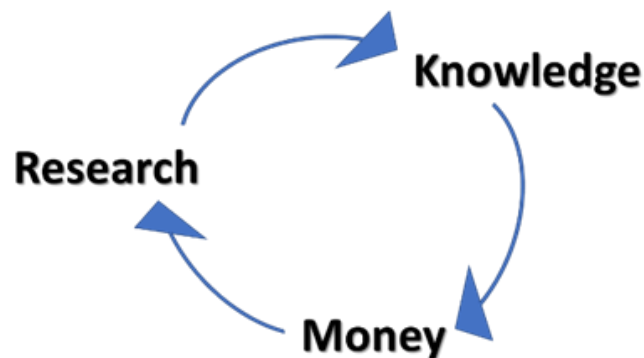


figura 3).

**Fig.3.** Ciclo de la innovación

**Fuente:** Elaboración propia.

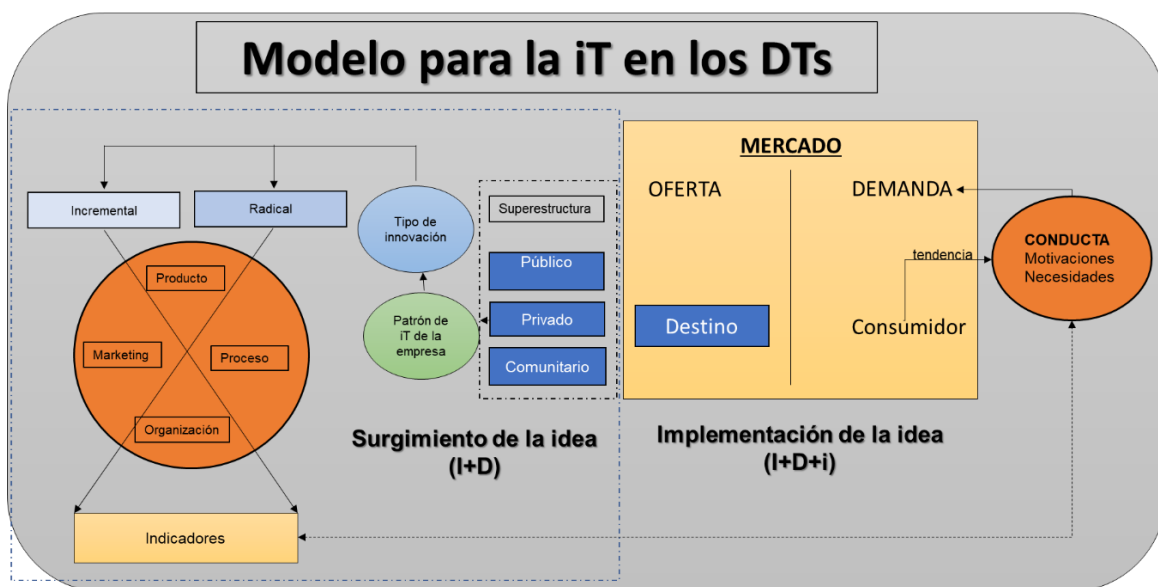
COTEC (1997) establece cinco patrones para la iT en las PYMES los cuales pueden ser tomados para caracterizar las empresas en el contexto turístico (ver tabla 1). Al tomar en cuenta estos patrones de innovación, se puede entender a qué tipo de patrón responde cada una de las empresas, y al ser esta clasificación de fácil adaptación para el ámbito turístico, permite establecer un correcto entendimiento de los patrones, a fin de poder diferenciar el tipo de empresas innovadoras dentro del DT.

**Tabla 1.** Patrones de Innovación tecnológica en las PYMES.

Patrón de Innovación	Descripción
Innovadoras dinámicas	Éstas son empresas de alta intensidad de I+D, Se caracterizan por moverse en mercados muy dinámicos donde las innovaciones tecnológicas son constantes.
Innovadoras constantes	Se mueven en un entorno competitivo más disputado que las innovadoras dinámicas, pero de menor dinamismo e incertidumbre tecnológica de producto.
Innovadoras diseñadoras	Se mueven en mercados poco dinámicos pero muy competitivos, donde la tecnología, aunque importante, no es el factor crítico para la competitividad, y donde el diseño adquiere una relevancia significativa en el proceso de innovación.
Innovadoras de proceso	Son empresas de baja intensidad tecnológica, Se mueven generalmente en mercados con una rivalidad muy alta donde el precio del producto suele ser el principal factor determinante y donde los productos, por su naturaleza, apenas se diferencian.
Innovadoras oportunistas	Estas son empresas que no tienen departamento de I+D, aunque todas declaran su intención de lanzar nuevos productos en los próximos tres años, suelen adoptar estrategias de nicho tanto a nivel nacional como internacional, en segmentos donde los competidores tienden a abandonar el mercado.

**Fuente:** Adaptado a partir de COTEC (1997)

Todos los elementos presentados anteriormente en cada uno de los apartados, permiten esbozar un modelo base para la innovación tecnológica en DTs (ver figura 4). En base a cada una de las contribuciones realizadas por diferentes autores, se crea un modelo piloto.



**Fig.4.** Modelo Base para la iT en los DTs.

**Fuente:** Elaboración propia.

Las ideas para innovar, generalmente surgen en cualquiera de los sectores que forman parte del destino, ya sea este público, privado o comunitario. Una vez que se tiene la idea es importante establecer los pasos idóneos para una correcta puesta en marcha de la innovación en el destino. Para este fin, a continuación se detallan los pasos para la implementación del modelo para la iT en los DTs.

**Paso 1:** Se obtiene la idea.

**Paso 2:** Se determina desde que sector se coordinará el proceso.

**Paso 3:** Se determina el patrón de innovación que tiene la empresa u organización a cargo de la idea, a fin de entender las intenciones de la empresa por innovar.

**Paso 4:** Se identifica el tipo de innovación, ya sea esta incremental o radical, a fin de conocer la necesidad de innovar.

**Paso 5:** Se define la dimensión(es) de la innovación según el Manual de Oslo 2005.

**Paso 6:** Se deben considerar indicadores de medición que permitan dirigir el proceso de innovación los que a su vez deben estar en armonía con las necesidades y motivaciones del turista actual (conducta). Esta información se puede obtener mediante técnicas de recolección de datos como entrevistas o encuestas. A fin de conocer la demanda y generar un producto en base a sus preferencias para mejorar la oferta y a su vez elevar la competitividad del DT.

## **Conclusiones**

La iT es un elemento clave para el desarrollo turístico en la actualidad. Sin embargo, la revisión de la literatura puede ser extensa y poco concisa, ya que no existen modelos que permitan estudiar en profundidad la innovación dentro del ámbito turístico como un factor importante para el éxito.

El análisis del proceso de innovación permitió construir las bases del modelo de iT para los DTs. Asimismo, la clasificación de los patrones de innovación de las empresas permite diferenciarlas entre sí y entender su rol dentro de un DT. Sin embargo, la aplicación del modelo



puede presentar limitantes como resultado de la carencia de indicadores para las distintas dimensiones de la iT.

El modelo para la iT en los DTs, permite a los gestores de la actividad turística en los territorios, y a los investigadores, establecer una ruta de trabajo para el proceso de implementación de la iT en DTs, a fin de probar el modelo, mejorar sus limitantes y generar competitividad turística en los territorios desde el campo de la iT.

## Bibliografía

- Carlos, L., & Téllez, C. (2013). *Programa de Economía Documentos de Trabajo*. Retrieved from [https://www.utadeo.edu.co/sites/tadeo/files/collections/documents/field\\_attached\\_file/wp\\_2013-7\\_innovaciones\\_radicales\\_e\\_incrementales\\_en\\_la\\_industria\\_colombiana.pdf?width=740&height=780&inline=true](https://www.utadeo.edu.co/sites/tadeo/files/collections/documents/field_attached_file/wp_2013-7_innovaciones_radicales_e_incrementales_en_la_industria_colombiana.pdf?width=740&height=780&inline=true)
- COTEC. (1997). *Patrones y comportamiento de la innovación tecnológica en las PYMES del País Vasco. Análisis de casos. Estudios*. Madrid. Retrieved from [http://informecotec.es/media/08\\_Est8\\_Patrones\\_Inn\\_Tec\\_Pymes\\_PaisVasco.pdf](http://informecotec.es/media/08_Est8_Patrones_Inn_Tec_Pymes_PaisVasco.pdf)
- De Ferranti, D., Perry E., G., Gill, I., Guasch, J. L., Maloney, W. F., Sánchez-Páramo, C., & Schady, N. (2003). *Cerrar la brecha en educación y tecnología*. Retrieved from <http://documentos.bancomundial.org/curated/es/230241468758762566/pdf/25834010spanish010paper.pdf>
- eltelegrafo. (2011). Un turismo transversal. *Noticias*. Retrieved from <https://www.elselegrafo.com.ec/noticias/columnistas/15/un-turismo-transversal>
- Galicia, R. (2015). Innovación Tecnológica. Retrieved from [https://www.ecorfan.org/proceedings/CTI\\_I/3.pdf](https://www.ecorfan.org/proceedings/CTI_I/3.pdf)
- Hidalgo, L. (2003). Cerrando la brecha en educación y tecnología. *Cuadernos de Educación Y Desarrollo*, 3(27), 1–4.
- InnoSuTra. (2007). Innovación. Tipos de innovación. Medidas innovadoras. *Estudios*. Retrieved from [http://www.innosupport.net/uploads/media/ES\\_1\\_Innovation\\_issues\\_01.pdf](http://www.innosupport.net/uploads/media/ES_1_Innovation_issues_01.pdf)
- Jacob, M., & Aguilo, E. (2008). La Innovación En El Sector Turístico : El Caso De Baleares. *Revista de Ocio Y Turismo*, 1, 51–64.
- Lopez-de-Ávila, A., & García, S. (2015). DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES. *Segittur*. <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- López-de-Ávila, A., Lancis, E., García, S., Alcantud, A., García, B., & Muñoz, N. (2015). Informe destinos turísticos inteligentes: construyendo el futuro. *Segittur*. <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- Moraleda, A. (2004). La innovación , clave para la competitividad empresarial. *Universia Business Review, Primer Tri*, 128–136. <https://doi.org/10.1016/j.cede.2011.07.004>
- OCDE. (2015). *Frascati Manual 2015. GUIDELINES FOR COLLECTING AND REPORTING DATA ON RESEARCH AND EXPERIMENTAL DEVELOPMENT. The Measurement of Scientific, Technological and Innovation Activities*. Paris. <https://doi.org/10.1787/9789264239012-en>
- OECD. (2005). *Manual de Oslo: Directrices para la recogida e interpretación de información*

- relativa a innovación. Oslo Manual* (Vol. Third edit). Retrieved from <http://scholar.google.com/scholar?hl=en&btnG=Search&q=intitle:Oslo+Manual:+Guidelines+for+collecting+and+interpreting+innovation+data#0>
- OMT. (2017). *Innovation in Tourism – Bridging Theory and Practice // La innovación en el turismo – Acercamiento entre teoría y práctica*. World Tourism Organization (UNWTO). <https://doi.org/10.18111/9789284418503>
- OMT. (2018a). El Día Mundial del Turismo se centra en la innovación y la transformación digital | Organización Mundial del Turismo OMT. Retrieved October 1, 2018, from <http://www2.unwto.org/es/press-release/2018-07-18/el-dia-mundial-del-turismo-se-centra-en-la-innovacion-y-la-transformacion-d>
- OMT. (2018b). *Informe sobre la ejecución del Programa General de Trabajo 2017 - 2018: actividades regionales. 63a Reunión*. Asunción. Retrieved from [http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/4.\\_actividades\\_regionales.pdf](http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/4._actividades_regionales.pdf)
- OMT. (2018c). La transformación digital y la innovación, protagonistas del Día Mundial del Turismo en 2018 | Organización Mundial del Turismo OMT. Retrieved October 1, 2018, from <http://www2.unwto.org/es/press-release/2018-09-28/la-transformacion-digital-y-la-innovacion-protagonistas-del-dia-mundial-del>
- Robayo, P. (2016). La innovación como proceso y su gestión en la organización: una aplicación para el sector gráfico colombiano. *Suma de Negocios*, 7, 125–140. <https://doi.org/10.1016/j.sumneg.2016.02.007>
- Rodríguez, R. (2011). DESTINOS TURISTICOS. REALIDAD Y CONCEPTO. *TURyDES*, 4(11). Retrieved from <http://www.eumed.net/rev/turydes/11/rrf.html>
- SECO-Cooperacion-Suiza. (2014). *Conceptos básicos para la gestión de destinos turísticos*. Retrieved from [http://www.swisscontact.org/fileadmin/user\\_upload/COUNTRIES/Peru/Documents/Publications/Conceptos\\_basicos\\_para\\_la\\_gestion\\_de\\_destinos\\_turisticos.pdf](http://www.swisscontact.org/fileadmin/user_upload/COUNTRIES/Peru/Documents/Publications/Conceptos_basicos_para_la_gestion_de_destinos_turisticos.pdf)
- SENPLADES. (2009). *Plan Nacional para el Buen Vivir 2009-2013: Construyendo un Estado Plurinacional e Intercultural*. (C. N. de Planificación, Ed.). Quito: República del Ecuador.
- SENPLADES. (2013). *Plan Nacional para el Buen Vivir 2013- 2017: todo el mundo mejor*. (C. N. de Planificación, Ed.) (2nd ed.). Quito: República del Ecuador.
- SENPLADES. (2017). Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 “Toda una Vida.” Retrieved from [http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL\\_OK.compressed1.pdf](http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_OK.compressed1.pdf)
- Timón, D. (2004). El concepto de destino turístico. Una aproximación geográfico-territorial. *Estudios Turísticos*, 160, 45–68. Retrieved from <http://www.iet.tourspain.es:20000/img-iet/Revistas/RET-160-2004-pag45-68-91963.pdf%5Cnhttp://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2140762>