

Estrategias de ciencia e innovación tecnológica para el turismo en Holguín

A strategy for science innovation technology for tourism activity in Holguin

MSc. Evelina Cardet Fernández, MSc. Rosa Palao Fuentes.
Escuela de Hotelería y Turismo de Holguín (FORMATUR).

La actividad de ciencia e innovación tecnológica es fuente fundamental para el mejoramiento de la oferta turística del destino Holguín y contribuye a su aspiración de convertirse en un destino de excelencia, a partir de la implementación de un modelo para el diseño de estrategias de ciencia e innovación tecnológica, que permite dotar al área de una herramienta que define el camino a seguir, y posibilita la adaptación a los cambios del entorno.

En el artículo se desarrolla el modelo para el diseño de estrategias de ciencia e innovación tecnológica, se describen sus principales características y se muestra su aplicación en el destino con sus principales resultados.

La novedad científica de esta investigación se refleja en la propuesta del modelo basado en las concepciones actuales de la dirección estratégica y en particular de la formulación del área de ciencia e innovación tecnológica para un destino turístico. Se toman en consideración las características propias del entorno y las capacidades de las entidades del destino.

Palabras clave: Ciencia, destinos turísticos, estrategias, innovación tecnológica.

Ciencia e innovación tecnológica en el destino turístico Holguín

El destino turístico Holguín se ha planteado como objetivo estratégico alcanzar la condición de excelencia en los próximos cinco años, lo que requiere, entre otras factores, recursos humanos profesionales, bien competentes, con valores éticos elevados y de una introducción de la ciencia y la innovación

The activity of science and technology is a very important source for bettering up the quality of the service offered by tourism in Holguín. Our territory is working hard to be turned into one of the most powerful destinations of the country, taking as a starting point the implementation of a new model to design the strategy of science and technology in tourism.

The article includes the new model designed for establishing the strategies of science and technology. It also includes its main characteristics and the application of the new model with its main results.

The scientific novelty of the investigation is mainly based on the model already applied, which is supported on the new conceptions of the strategic management, particularly the strategy of science and technology for tourist destination. The conceived model takes into account the characteristics and availabilities of the different entities.

Key words: Science, technological achievement, strategy, tourist destination.

tecnológica en función de ofertar un producto competitivo.

Pero la actividad científico investigativa no se desarrolla sin una proyección que permita priorizar los intereses y poner los recursos en función de ellos, organizar los colectivos y demás recursos como soporte, ejecutarla y controlarla.

En el destino Holguín se desarrollaban las actividades de investigación científica en el turismo; pero estas casi siempre respondían a criterios de los in-

vestigadores y generalmente se planeaban en forma operativa para dar respuesta a los Forum de Ciencia y Técnica. Esta alternativa de dirigir la actividad resulta insuficiente, mostrando la ausencia de un enfoque estratégico en la gestión de ciencia e innovación tecnológica.

El perfeccionamiento de la gestión de la ciencia y la innovación tecnológica en el sector del turismo como respuesta a la misión de esta actividad económica de convertir en los próximos años el destino Holguín en una oferta de excelencia deberá responder a una adecuada proyección estratégica del destino, con una fundamentación científica y armónica.

Modelo para la formulación de estrategias de ciencia e innovación tecnológica

El modelo para la formulación de estrategias de ciencia e innovación tecnológica para un destino turístico que se propone, se basa en la revisión y análisis de las concepciones más modernas abordadas en la literatura consultada y en los criterios, experiencias y condiciones concretas de la actividad en el país y el destino Holguín. En él se reflejan todas las etapas del proceso de gestión estratégica y se profundiza y detalla en la primera: la formulación estratégica, que es el campo de acción de la investigación (ver Anexo 1) y representa el proceso de formulación de estrategias para la actividad de ciencia e innovación tecnológica en el sector del turismo en el destino Holguín.

La primera etapa se denomina de entrada de datos y recoge la información básica que se necesita para la generación de alternativas factibles. Incluye el examen del contexto estratégico, donde se valora la misión y la visión; seguidamente se realiza el diagnóstico estratégico para el análisis de los factores internos y externos que inciden en la actividad.

En la etapa comparativa se incluyen herramientas de comparación, que se fundamentan en información de entrada proveniente de la etapa anterior, y que pueden ser de mucha utilidad en la formulación de estrategias, como son la matriz DAFO y la matriz interna-externa. La primera, proporciona la información ineludible para conocer la posición interna y externa de la actividad analizada y con ello recomienda las estrategias a desarrollar de acuerdo a la posición determinada; la segunda, permitió comparar los resultados obtenidos con la DAFO, ya que también parte de los resultados de las matrices de evaluación interna y externa, ubicando a la actividad analizada en un cuadrante, a partir de lo cual se formulan las estrategias correspondientes.

En la tercera etapa se definen los objetivos, estrategias, acciones y sistema de control que garanticen las aspiraciones futuras de la organización.

Una vez identificadas las principales opciones estratégicas se procede a su evaluación para seleccionar las más factibles. El análisis y selección de estrategias tiene como objetivo determinar las alternativas de acción que permitirán alcanzar, de la mejor manera posible, la misión y visión.

La factibilidad de las opciones será evaluada a través de la matriz cuantitativa de la planificación estratégica (MCPE), la que determina el atractivo relativo de las diferentes alternativas estratégicas propuestas considerando los factores internos y externos claves, y a través de una ponderación y evaluación final del atractivo seleccionar las mejores alternativas. Se propone que para ello, además de los factores claves de éxito, se evalúen en cada alternativa los factores siguientes:

- Correspondencia con los objetivos de ciencia e innovación tecnológica.
- Disponibilidad de recursos para su puesta en marcha.
- Grado en que se corresponde con la política de desarrollo del destino.
- Aceptación por los implicados en su implementación.

La determinación de las vías para solucionar el problema estratégico sería inútil si no se proporcionan en el destino las condiciones estructurales e instrumentales que se necesitan para desarrollar correctamente las estrategias formuladas. Por eso, el penúltimo paso de la última etapa del modelo posibilita la puesta en práctica de las estrategias propuestas. El carácter abierto del sistema destino necesita además del desarrollo de la función de control, que se basa en la retroalimentación, lo que posibilita adoptar acciones correctivas, en correspondencia con los análisis de las desviaciones constatadas entre los resultados obtenidos y los esperados.

Los elementos fundamentales del sistema de control son:

- La fijación de criterios de medida en el área de ciencia e innovación tecnológica, para cada uno de los elementos del plan.
- Análisis de las causas cuando se detecta una desviación significativa.
- Aplicación de medidas correctivas, que tienen como finalidad rectificar los resultados para que se ajusten a lo que se planificó.

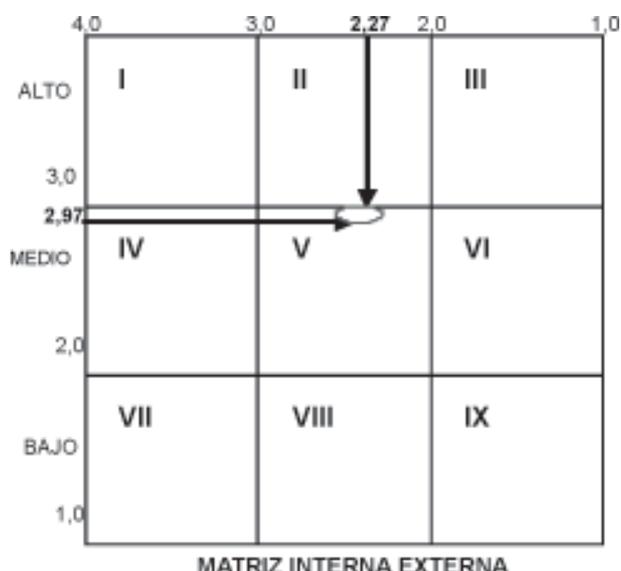
Con vistas a definir las estrategias de ciencia e innovación tecnológica para el sector turístico del

destino Holguín, se parte del análisis de la misión y la visión del mismo, lo cual favorece valorar el papel de la actividad científica en las aspiraciones del destino, definidas las cuales, se realiza un análisis de la evolución histórica que la actividad de ciencia e innovación tecnológica ha tenido. Una vez examinada la actividad de ciencia e innovación tecnológica en el sector, se determinan los factores claves del éxito que permitieron realizar el diagnóstico estratégico.

El resultado total ponderado obtenido de la matriz de factores internos es 2,27; lo que pone de manifiesto que predominan las debilidades, entre las que se destacan: falta de orientación estratégica en la actividad de ciencia e innovación tecnológica, se dan soluciones momentáneas y no estratégicas y la no existencia de un mecanismo para generalizar los resultados de los trabajos que se realizaron. Todo esto hace desfavorable la situación interna del área de resultados claves.

Al elaborar la matriz de factores externos se obtuvo un resultado total ponderado de 2,97 que demuestra el predominio de las oportunidades en la actividad, tales como la existencia de un programa científico territorial del turismo, la pertenencia del turismo al polo científico y el interés del Ministerio de turismo (MINTUR) para solucionar los problemas que limitan sus aspiraciones, entre otras, todo lo cual pone de manifiesto que el área cuenta con una situación externa favorable.

Al elaborar la matriz DAFO se ubicó al área de resultados claves en el cuadrante de debilidades y oportunidades teniendo en cuenta los resultados de las matrices de factores internos y externos y se formularon estrategias en cada uno de los cuadrantes que la conforman.



Los resultados de las matrices de evaluación de factores internos y externos también se utilizaron para la elaboración de la matriz interna-externa, la cual arroja que el área de ciencia e innovación tecnológica se encuentra en una posición interna-externa media, por lo que sus estrategias deben ser de resistencia. La formulación de estrategias en cada uno de los cuadrantes de la matriz DAFO posibilitó la propuesta del plan estratégico y de acción correspondiente.

Entre las estrategias propuestas se encuentran:

- 1- Desarrollo de los programas territoriales y ramales del turismo
- 2- Fortalecimiento del movimiento del Forum de Ciencia y Técnica
- 3- Potenciar la elevación del nivel científico de los trabajadores del turismo
- 4- Establecimiento de mecanismos de control y divulgación de los resultados de ciencia y técnica
- 5- Diseño y aplicación de sistema de estimulación para la actividad de ciencia y técnica
- 6- Establecer alianzas con las entidades para el desarrollo de la actividad de ciencia e innovación tecnológica
- 7- Gestionar financiamiento para el desarrollo de los proyectos priorizados
- 8- Incrementar el contacto de los investigadores con la actividad turística

A partir de las estrategias diseñadas se definieron las acciones, los plazos de cumplimiento y los responsables de cada tarea, es decir, se elaboró el plan de acción correspondiente, cuya puesta en práctica permitió obtener de manera más efectiva múltiples resultados que muestran avances en esta área y entre los que destacan:

- 1- La escuela asesora al Delegado del MINTUR para la dirección y desarrollo de la línea de turismo en el polo científico.
- 2- Se han aprobado por el consejo científico y por el Ministerio de Ciencia Tecnología y Medio Ambiente diez proyectos de investigación, entre cuyos principales resultados se encuentran:
 - La publicación de más de 90 artículos científicos en los libros resúmenes de múltiples eventos internacionales y en revistas especializadas
 - Investigadores de la escuela y del sector han presentado más de 400 ponencias en eventos científicos de carácter territorial, nacional y/o internacional, y han obtenido más de 30 premios.
 - La publicación de siete libros publicados y seis monografías
- 3- Más de 50 profesionales de la escuela y el sector ostentan los grados académicos y/o científicos

de Master o Doctor en Ciencias y seis fueron nombrados por vía directa como especialistas de postgrado.

4- Se han creado grupos de investigación para dar respuesta a tareas priorizadas por el MINTUR, tales como: informatización del organismo, estudio de las tendencias de la comercialización del turismo, la certificación de la contabilidad de empresas, desarrollo de nuevos productos turísticos; entre otras.

5- Se ha consolidado en los últimos años el trabajo del Forum de Ciencia y Técnica, en tal sentido destacan la Escuela de Hotelería y Turismo (EHT) Nuevos Horizontes centro destacado en los eventos municipales del XV y el XVI Forum y el Hotel Brisas Guardalavaca, centro destacado a nivel nacional en el XV Forum.

6- Se ha afianzado la alianza estratégica del sector con la Universidad, el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medioambiente (CITMA), el Ministerio de Cultura (MINCULT) y otros organismos para el desarrollo de las investigaciones científicas.

7- El Hotel Brisas Guardalavaca recibió del CITMA el reconocimiento ambiental.

Las proyecciones del trabajo en lo que a gestión de la ciencia y la innovación tecnológica se refieren, están dirigidas a dos aspectos fundamentales:

- Respuesta rápida a los problemas que afectan la gestión turística de manera general.
- Incrementar el impacto de las investigaciones en la gestión del turismo a partir de la introducción de los resultados en la práctica.

Conclusiones

1. La situación externa del área de CIT es favorable y se manifiesta el predominio de las oportunidades (aspecto muy positivo para el mejoramiento de su situación interna).

2. Los resultados, hasta el momento, muestran la elevación del desempeño de las entidades turísticas del territorio.

3. La aplicación íntegra del modelo estratégico que se propone para la actividad de ciencia e innovación tecnológica en el destino Holguín, tal y como se expone en la investigación, puede ser factible de emplearse en otros destinos del país.

4. Se creó el consejo científico asesor del MINTUR integrado por especialistas procedentes de diversas instituciones, todas vinculadas a la actividad de ciencia e innovación tecnológica en el destino.

5. Se creó el Comité de CIT (Ciencia e innovación tecnológica) a nivel de destino, en el cual se encuentran representadas todas las entidades.

6. Las estrategias diseñadas para la actividad de ciencia e innovación tecnológica en el destino Holguín dotaron a los gestores de un conjunto de herramientas y direcciones de trabajo que han implicado la integración de los esfuerzos y contribuido a la obtención de los positivos resultados en la gestión de dicha actividad, los cuales se muestran en el trabajo.

Bibliografía

- Castro Díaz-Balart, Fidel. 2001. Ciencia, innovación y futuro. Ediciones Especiales. Ciudad de La Habana: Instituto Cubano del Libro. p. 372-401.
- Fernández Font, Mario. 1997. Innovación Tecnológica y Competitividad. México: Fundación Friedrich Ebert. p. 27-28.
- Lellét Maturel, Raymundo. 2000. Diseño de estrategias de comercialización para el servicio de cafetería de la Sucursal Palmares de Santiago de Cuba. Santiago de Cuba. 80 h. Tesis en opción al título de Máster en Gestión Turística. Universidad de Oriente.
- Menguzzato, M.; Renau, J. 1991. La Dirección Estratégica de la Empresa: un enfoque innovador del management. Madrid: Editorial Ariel Económica. 427 p.
- Ronda Pupo, Guillermo A.; Marcané Lacera, José A. Apuntes sobre Dirección Estratégica. ¿Cómo integrar los niveles estratégico, táctico y operativo?. Revista electrónica Ciencias Holguín. [Consulta: febrero 2008]. Disponible en: <http://w.w.w.ciencias.holguin.cu>
- Saens, Tirso; García Capote, Emilio. 1993. La tecnología y la política científica nacional en Cuba. La Habana: CEHOC, Academia de Ciencias de Cuba. p. 6.
- Diferencias de la dirección estratégica con la dirección tradicional. 2002. México. [Consulta: mayo 2002]. Disponible en: <http://www.unamosapuntes.com/code3/difdirec.html>.

Recibido: 5-11-08
Aceptado: 11-06-09