

TRAYECTORIAS DE ACUMULACIÓN DE COMPETENCIAS TECNOLÓGICAS Y PROCESOS DE APRENDIZAJE

Propuesta de un modelo analítico para agencias de viaje y operadoras turísticas

Saulo Barroso Rocha
Deborah Moraes Zouain
Universidade Federal Fluminense
Niterói – Rio de Janeiro - Brasil

Este artículo tiene como objetivo principal proponer un modelo de identificación de trayectorias de acumulación de competencias tecnológicas para empresas del sector de agencias de viajes y operaciones turísticas, y examinar el impacto de los procesos de aprendizaje sobre estas trayectorias. Para alcanzar dicho objetivo, se buscó bibliografía sobre innovación y aprendizaje tecnológico en las organizaciones de los países industrializados y en proceso de industrialización. La mayoría de los estudios describen los modelos de evaluación de la capacidad innovadora y del aprendizaje tecnológico focalizado en las industrias. En esta bibliografía, son escasas las investigaciones sobre el sector de agencias de viajes. A partir de esta teoría, se adaptaron dos estructuras para las empresas del sector de agencias de viajes. En base a las evidencias en la literatura, se verificó que: (1) el modelo propuesto puede ser adecuado para identificar la trayectoria de la acumulación de competencias tecnológicas en este sector; (2) la combinación de diferentes mecanismos de aprendizaje puede impulsar la evolución de esta trayectoria; y (3) además de esta variedad de acciones, la recurrencia, el funcionamiento y la interacción entre los diferentes procesos de aprendizaje potencian la conversión del conocimiento del nivel individual a los sistemas y rutinas organizacionales, permitiendo un mayor nivel de competitividad para estas organizaciones. Se propone una generalización analítica de la metodología de estudio para otras empresas del mismo sector, a fin de ampliar las evidencias de agencias y operadoras, y contribuir con la práctica de gestión de estas organizaciones.

PALABRAS CLAVE: *innovación, competencias tecnológicas, procesos de aprendizaje, turismo, agencias de viaje.*