



**Govern  
de les Illes Balears**

Vicepresidència Econòmica,  
de Promoció Empresarial i d'Ocupació  
Direcció General d'Innovació  
i Desenvolupament Tecnològic



**Govern  
de les Illes Balears**

Conselleria d'Educació,  
Cultura i Universitats  
Direcció General d'Universitats,  
Recerca i Transferència del Coneixement



**Unión Europea**  
Fondo Europeo de  
Desarrollo Regional

## **MESA TECNOLÒGICA: SECTOR TURISME. EL PAPER DE LA I+D+I**

**30 de novembre de 2012, ParcBIT , Palma**

Acta Resum

### **1- Presentació de la Jornada**

**Lourdes Cardona, secretaria autonòmica de Promoció Empresarial i d'Ocupació de la Vicepresidència Econòmica de Promoció Empresarial i d'Ocupació**, dona la benvinguda als assistents i recorda que el sector turístic no es només un sector estratègic per a la nostra Comunitat, sinó un motor de la nostre econòmica. Per això es intenció del Govern de les Illes Balears conèixer l'opinió, les inquietuds i els reptes dels col·lectius, entitats, clústers i Instituciones reunides en aquesta taula tecnològica. Entre els temes a tractar al llarg del matí enumera: les Illes Balears en el mercat global, situació actual, tendències d'R+D+I, perspectives en recerca i innovació en el sector turístic, la formació i les noves tecnologies. En definitiva es tracta, segons apunta Cardona, "d'esser mes competitiu, ja que la competitivitat ens ha de portar necessàriament a la reactivació econòmica".

**Jose Marcial, director de la Agència de Turisme de les Illes Balears, (ATB) de la Conselleria de Turisme i Esports del Govern**, es refereix per començar als resultats d'informe del 2012 sobre innovació turística a Espanya realitzat per l'escola de negocis de ESADE. Segons aquest informe, i encara que en els darrers tres anys les empreses turístiques espanyoles han millorat notablement la inversió en innovació, només el 20% d'elles disposen de departaments dedicats a la innovació. A més, només una de cada dos empreses mostra intenció de posar en marxa departaments específics d'I+D+I. Per Marcial, aquestes dades posen de manifest el baix interès que encara avui predomina entre les empreses turístiques per la innovació, pel desenvolupament i per la recerca, "parcel·les de les que no es podem quedar enrere si volem continuar essent competitiu com a destí turístic mundial", recalca Marcial. Es estrictament necessari invertir l'actual tendència i apostar per la I+D+I, donar-li una visibilitat aplicada al sector del turisme. En aquest sentit, Marcial explica que el Govern vol potenciar dos dels eixos considerats prioritari del Pla Integral pel desenvolupament del turisme com son la investigació de mercats i les noves tecnologies aplicades a la promoció turística. Per aconseguir-ho, Marcial demana la "col·laboració intel·ligent" del sector públic i el sector privat.



**Govern  
de les Illes Balears**

Vicepresidència Econòmica,  
de Promoció Empresarial i d'Ocupació  
Direcció General d'Innovació  
i Desenvolupament Tecnològic



**Govern  
de les Illes Balears**

Conselleria d'Educació,  
Cultura i Universitats  
Direcció General d'Universitats,  
Recerca i Transferència del Coneixement



**Unió Europea**  
Fondo Europeo de  
Desarrollo Regional

**Antonio Jorge Mateos, director general d'Innovació i Desenvolupament Tecnològic de Vicepresidència Econòmica de Promoció Empresarial i d'Ocupació,** recorda que la RIS 3 es una estratègia d'especialització intel·ligent regional que exigeix Europa –dins d'un marc d'actuació entre el 2014 i el 2020- i que ha de ser entesa com una condició, no suficient però sí necessària, de cara a poder accedir als fons europeus. Insisteix en que la taula tecnològica d'avui ha d'estar orientada a la I+D+I. Mateos enumera alguns dels objectius de la reunió d'avui: identificar les demandes del sector turístic en I+D+I; veure quins són els factors competitius en els que ens podem diferenciar respecte de la competència; analitzar l'evolució del sector en els darrers 10-15 anys; avaluar el capital humà i veure si hi ha gent preparada procedent de la Universitat, formació professional, etc. i cercar i establir noves oportunitats de negoci. Seguidament presenta Jaime del Castillo a qui cedeix la paraula.

## **2- Presentació de la Estratègia RIS 3**

**Jaime del Castillo, president de INFYDE i avaluador europeu expert designat per la Comissió Europea per al Projecte RIS 3 Illes Balears,** comença explicant que el RIS 3 bàsicament el que pretén es col·laborar amb les regions d'acord amb els criteris que la Comissió Europea està determinant per al període futur dels Fons Estructurals i també per que la Comissió Europea pugui estar assabentada del que s'està fent a les regions.

Sobre la situació actual, explica que les negociacions sobre el nou pressupost del pròxim programa marc, varen fracassar a la reunió de finals de novembre 2012, cosa que segons el seu parer era previsible. Creu no obstant que els propers mesos de gener o febrer 2013 es podria arribar a una perspectiva pressupostària que tindrà un període d'actuació de set anys, tal i com marquen les directrius comunitàries. Fins que no s'aprovin els pressupostos no es podran negociar els reglaments que afecten als diferents programes de la Comissió Europea. Pel que respecte a Balears, aquests programes són el Reglament de Fons Estructurals; el Reglament d'Horitzó 20/20 i el Reglament *Cosme*, que és el programa que substituirà a l'actual Programa de Competitivitat i Innovació de la Direcció General d'Empreses. Aquests reglaments estan ja bastant avançats en la seva negociació, i ja es pot dir amb garantia d'èxit, segons assegurà Del Castillo, que ja estan gaire bé determinades les grans línies del Reglament dels Fons Estructurals i dels programes de finançament de les activitats de investigació i innovació de la Comissió.

Del Castillo avançà que els Fons Estructurals no estaran condicionats al compliment de les condicions macroeconòmiques d'estabilitat, però sí que estaran condicionats (en particular el Fons de Desenvolupament Regional Rural, Agrícola i de Pesca) al compliment d'unes condicions prèvies que en el capítol d'innovació demana que les regions es dotin d'una Estratègia d'Especialització Intel·ligent.



**Govern  
de les Illes Balears**

Vicepresidència Econòmica,  
de Promoció Empresarial i d'Ocupació  
Direcció General d'Innovació  
i Desenvolupament Tecnològic



**Govern  
de les Illes Balears**

Conselleria d'Educació,  
Cultura i Universitats  
Direcció General d'Universitats,  
Recerca i Transferència del Coneixement



**Unión Europea**  
Fondo Europeo de  
Desarrollo Regional

El Reglament dels Fons Estructurals preveu deu àrees d'actuació per a les regions. En el cas de Balears, que està inclosa a les regions de competitivitat, aquestes deu àrees a la pràctica queden reduïdes a quatre. Els diners que arribin a les nostres Illes, segons afirma l'expert avaluador designat per la Comissió Europea, s'haurà de gastar en un "menú" compost per les següents quatre àrees: activitats dirigides a promoure la economia baixa en carbó; polítiques per promoure les PIME's; les TIC, i la innovació. Un dels dubtes de la negociació pressupostaria, diu Del Castillo, es saber si els diners que arribaran a les *regions convergència* estaran entorn dels 25 euros per càpita o si es quedarà en menys (15, 10 ó 5 euros), depenent del retall que apliquin els estats membres i de la prioritització d'àrees. De totes formes, apunta Del Castillo, la hipòtesi més possible es que la quota es quedi més a prop del 25 euros que no dels 5 euros. Tot això farà que a Balears es pugui disposar en el futur d'una quantitat que probablement serà més alta del que s'ha disposat fins ara per les quatre àrees o activitats específiques anomenades abans.

Del Castillo qualifica de "molt important" l'exercici que està realitzant el Govern balear en l'elaboració de la RIS 3 per que s'ha de fer d'acord amb els paràmetres de la Comissió Europea, ja que sinó no hi haurà diners per finançar l'I+D+I a Balears. Per Del Castillo, "es important fer-ho bé i d'acord amb els criteris que exigeix la Comissió". La estratègia de la que es doti el Govern també servirà per facilitar l'accés a altres programes finançats al Programa Horitzó 2020 i al Programa *Cosme*. L'expert anuncia que, "passi el passi" s'augmentaran notablement les quantitats destintades fins ara en finançament i que pràcticament duplicaran els seus fons d'I+D+I en aquest proper període respecte dels períodes anteriors. A més, la innovació adquireix més importància, "i això per a Balears és molt important", puntualitzà Del Castillo, per que les PYME's també es prioritzaran respecte el període anterior.

Jaime Del Castillo creu que hem d'estar preparats i construir un futur entre tots, ja que la crisi s'acabarà més prest o més tard. L'experiència demostra que de les crisis es pot sortir "guanyant o perdent". Els que hi han pogut sortir guanyant són els que han tingut un projecte "de futur". En aquest sentit, Del Castillo creu que l'elaboració de la Estratègia RIS 3 a Balears, i en general a totes les demés regions espanyoles, coincidirà amb aquest projecte de futur pel qual convé estar preparats en el moment en el que comencem a sortir de la crisi. "Si no mirem cap el futur no aconseguirem que la nostre economia creixi i sigui competitiva. A Europa tothom té clar que aquest futur només té sentit si es basa en el coneixement. O aportem coneixement, o no tindrem cap possibilitat de sortir endavant", advertí Del Castillo.

Per què una Estratègia d'Especialització Intel·ligent RIS 3? La resposta en aquesta pregunta cal trobar-la, diu Del Castillo, en la necessitat d'una perspectiva d'actuació estratègica més global, d'àmbit europeu, i no tant petita o individualitzada, quan resulta que "tots estem fent el mateix" a tota Europa en temes de biotecnologia, TIC, nanotecnologia.... per posar tres exemples. Per tant no té sentit fer centres de recerca sense crear una sinergia entre ells a nivell europeu. "Necessitem un entorn de cooperació per que ja no hi ha mercats locals i la tecnologia és global.", insistí Del Castillo. El coneixement s'ha internacionalitzat i per tant no hi ha tecnologies possibles



**Govern  
de les Illes Balears**

Vicepresidència Econòmica,  
de Promoció Empresarial i d'Ocupació  
Direcció General d'Innovació  
i Desenvolupament Tecnològic



**Govern  
de les Illes Balears**

Conselleria d'Educació,  
Cultura i Universitats  
Direcció General d'Universitats,  
Recerca i Transferència del Coneixement



**Unión Europea**  
Fondo Europeo de  
Desarrollo Regional

si no es dintre d'un "entorn global". La política de I+D+I s'ha de definir en un entorn global, al igual que la política empresarial i la política de qualsevol altre camp.

En relació al concepte d'especialització, Jaime Del Castillo creu que hem de prendre consciència de que "no valem per a tot, sinó que valem més per a unes coses que per a d'altres". No es tracta d'una especialització en el sentit tradicional d'escollir sectors con ocorria en el Pla de desenvolupament dels anys 60, sinó que ara estem parlant d'escollir les àrees i els llocs en els que nosaltres pensem que podem esser competitiu internacionalment i llavors desenvolupar-ho, trobant a més un recolzament per a les empreses que no tenen coneixement o no son prou competitives. "Es tracta de definir la política dins d'un entorn d'economia global que es com funciona ara mateix el mon", insistí al respecte.

Del Castillo creu que la Estratègia RIS 3 s'adapta molt be a Balears, per que la nostre Comunitat ja és per definició una regió històricament "especialitzada" i per que, "fem el que fem , ja som dins del turisme". Des del seu punt de vista, a Balears ja vàrem esser capaços, fa uns anys, d'entendre de que la política d'I+D+I havia de ser capaç de recolzar a les indústries turístiques i a les empreses. Per Del Castillo, la "innovació radical dels darrers anys a Balears ha estat donar-se compte de que la política no estava connectada amb els laboratoris, sinó amb el turisme". En la seva argumentació, Del Castillo lloà que el nostre Govern regional entengués que no tenia cap sentit fer una política de recolzament a les empreses que no prioritzen el turisme. Del Castillo recorda que la Comissió Europea ha reconegut Balears entre els casos de "bones practiques" en polítiques innovadores, així com els esforços del Govern balear fets al llarg de la historia per posicionar-se en polítiques d'innovació en la industria turística, justament a un sector on Europa te encara una gran capacitat de desenvolupament de cara al futur.

Per tot això a Balears estem davant "d'una gran oportunitat i un repte" gracies a la Estratègia RIS 3: aconseguir el desenvolupament d'un economia turística basada en el coneixement capaç de generar productes cada cop mes cars, millors, mes atractius, i que al mateix temps deixin mes valor afegit a les Illes i permetin generar llocs de feina de més qualitat, permetent exportar no només hotels, sinó també coneixements turístics a altres llocs del mon on Balears a més te una excel·lent imatge. En tot aquest procés l'experiència balear es molt important, per que a les nostres Illes hem fet una Estratègia Intel·ligent fins i tot abans de que s'inventés el concepte, segons recalca Del Castillo, aconseguint una "diversificació relacionada" que no es altre cosa que potenciar altres àrees de coneixement relacionades amb l'activitat de les empreses. Aquesta "diversificació relacionada" ja l'estan desenvolupant els clústers de Balears, apunta Del Castillo. També s'està aplicant una adaptació dels hotels a la demanda, una tecnologia de gestió energètica i de consum energètic als hotels, una tecnologia d'accés i seguretat electrònica, una tecnologia de mobilitat aplicada a les destinacions turístiques, una producció d'aliments de qualitat per al sector turístic, una sanitat dirigida al envelliment, etc. En definitiva tot això es "diversificació relacionada" i tractar de tirar d'un sector "tractor" com es el turisme per aconseguir una economia mes competitiva, i a més, fer-ho "de a baix cap a dalt" com s'està fent a una reunió



**Govern  
de les Illes Balears**

Vicepresidència Econòmica,  
de Promoció Empresarial i d'Ocupació  
Direcció General d'Innovació  
i Desenvolupament Tecnològic



**Govern  
de les Illes Balears**

Conselleria d'Educació,  
Cultura i Universitats  
Direcció General d'Universitats,  
Recerca i Transferència del Coneixement



**Unión Europea**  
Fondo Europeo de  
Desarrollo Regional

com la d'avui de la taula tecnològica. Per Del Castillo, la Estratègia RIS 3 pot ser la “bandera” en la qual guiar-se en la millor utilització dels Fons Estructurals. RIS 3 també pot ser la “bandera” per la qual guiar-se en la dinamització de la economia balear de cara al futur, mantenint a la nostre Comunitat Autònoma com el punt de referència del turisme més innovador d'Europa o del món.

### **3- El paper de la I+D+I a la competitivitat turística**

**Joan Mulet, director de la Fundació Cotec**, pren la paraula per parlar del paper de la I+D+I a la competitivitat turística. En primer lloc, però, fa un repàs històric del que ha representat pel món la innovació des dels anys 50 fins a l'actualitat. Entre les distintes classificacions o denominacions del que és i representa la innovació, destaca una de les més clàssiques però alhora genera més consens: “innovació es tot aquell canvi, basat en el coneixement, que genera valors”. Entre altres consideracions, Mulet destaca que els conceptes més actuals d'innovació van estrictament lligats a les persones, més que als processos productius. A més, puntualitza, ja no xerrem de innovació com a tal, sinó d'estratègies d'innovació. La innovació depèn de molts actors al mateix temps, no d'un organisme o administració en concret. La innovació té varies particularitats: es un canvi a una empresa que rebutja l'especulació, que cerca oportunitats i que tolera el fracàs. A més la innovació genera un coneixement directe (de les ciències, siguin del tipus que siguin) o adquirit del exterior (generat indirectament). Al mateix temps, aquesta innovació produeix un valor al mercat que fa possible l'empresariat on les PIME's tenen un especial protagonisme. Mulet també repassa, genèricament, altres conceptes molt vinculats a la innovació, com són el de “ciència”, “tècnica” o “tecnologia”. Hi ha distintes maneres d'arribar a la innovació, que pot ésser entesa com a tecnològica o no tecnològica. Seguidament, xerra del concepte de l'empresa innovadora, les seves característiques i els models aplicats o de propensió per saber si una empresa es o no innovadora. Al respecte explica que la innovació que fan les empreses pot ésser consistent, latent, d'imatge, escassa o sense innovació. El concepte d'innovació, indica al respecte, es molt fàcil d'avaluar, fins i tot gràcies a un senzill i fàcil qüestionari elaborat des de la Fundació Cotec.

Després d'aquest repàs de conceptes, Joan Mulet passa a tractar la qüestió de les necessitats del coneixement en el sector turístic que segons el seu punt de vista té que innovar en tres conceptes fonamentals: visitants, medi ambient i cultura. Sobre el primer, es tracta d'identificar el coneixement i el tracta del visitant. Pel que fa al medi ambient i la cultura, s'ha de fer una valoració i reducció d'impactes. Altres elements a afegir en aquesta relació de prioritats són la gestió empresarial i economia del turisme. Exemples de camps d'investigació i innovació aplicats al turisme podrien ser, entre d'altres, la sociologia del turisme, la psicologia del turisme i les tendències sociodemogràfiques i d'oci. Mulet es lamenta de que les actuacions relacionades amb I+D+I dins del Plan Nacional de Turisme (període 2008-2012) a nivell estatal mai es varen posar en marxa. També es qüestiona si un dels problemes és que a vegades no sabem transferir prou a la societat tot el coneixement adquirit a les Universitats. Mulet



**Govern  
de les Illes Balears**

Vicepresidència Econòmica,  
de Promoció Empresarial i d'Ocupació  
Direcció General d'Innovació  
i Desenvolupament Tecnològic



**Govern  
de les Illes Balears**

Conselleria d'Educació,  
Cultura i Universitats  
Direcció General d'Universitats,  
Recerca i Transferència del Coneixement



**Unión Europea**  
Fondo Europeo de  
Desarrollo Regional

demana, per altre banda, formalitzar una terminologia específica que inclogui tots els conceptes i paraules que relacionin la innovació amb el turisme. Ho justifica per la inexistència d'un vocabulari específic en I+D+I en el camp del turisme. Creu que el RIS 3 es una oportunitat molt bona per fer-ho.

#### **4- La situació actual**

Després de la intervenció de Mulet, Jose Marcial dona la paraula als demés assistents per debatre la problemàtica de la situació actual i les oportunitats de la I+D+I relacionada amb el sector turístic. Comença intervenint **Miquel Payeras, gerent del clúster Balears.t** que es pregunta sobre els reptes “diferents” de demà pel sector turístic. Ell mateix respon enumerant els següents reptes: en primer lloc es refereix al concepte de la organització, tenim en compte que estem “brutalment atomitzats”, diu al respecte. En segon lloc, i com a següent repte, xerra de la necessitat de crear tecnologies aplicades a un client de perfils molts diferents. Payeras esta convençut de que “més volum no crea prosperitat”, tal i com ja s’ha demostrat. Els nivells de prosperitat i de renda per càpita que teníem a Balears era un 44% més que a la resta d’Espanya, segons explica Payeras, i en poc més d’una dècada i mitja l’hem perduda i ara tenim nivells molts semblants a la mitjana espanyola. Què es el que ha canviat per que aquesta “desprosperitat” hagi augmentat a la nostre Comunitat? es pregunta Payeras. Segons el seu propi anàlisi de la situació, som una destinació “que ven el que no ha ideat, amb veu que no es la nostre i a més sense venedors”. Dit d’un altre manera, allò que es ven no es el que hem dissenyat. Qui ens ha posionat es el intermediari, en lloc del nostre producte. I a més, i en general, no tenim venedors, sinó contractistes.

Encara que mai havia sigut tant fàcil arribar al consumidor final, hem mecanitzat tecnològicament la distribució del present, però no la del futur. Per altre banda les destinacions s’estan diluint o barrejant cada vegada més per culpa de la competència i l’aparició de noves destinacions. Payeras demana per tant una orientació cap el nou client, amb una major interacció rentable amb el territori. També aposta per crear productes turístics de valor afegit i per fer un “reposicionament” de la destinació. Payeras es lamenta de que a pesar de que mai a la historia havíem tingut tants visitants a l’aeroport de son Sant Joan, “la societat no ho ha notat”. També es pregunta de qui es la destinació turística i qui la posiciona, ja que no hi cap empresa que posseeixi la destinació. Per Payeras es tracta d’un problema important al que caldria trobar una resposta.

**Jose Marcial** fa una síntesi de la intervenció de Payeras dient que la I+D+I aplicada al turisme ha de tenir en compte el posicionament del client, els competidors que ens rodegen i l’estructura productiva o de comercialització per que una idea de recerca i de innovació tingui una rendibilització social, econòmica i mediambiental.





**Govern  
de les Illes Balears**

Vicepresidència Econòmica,  
de Promoció Empresarial i d'Ocupació  
Direcció General d'Innovació  
i Desenvolupament Tecnològic



**Govern  
de les Illes Balears**

Conselleria d'Educació,  
Cultura i Universitats  
Direcció General d'Universitats,  
Recerca i Transferència del Coneixement



**Unión Europea**  
Fondo Europeo de  
Desarrollo Regional

**Miquel Payeras** replica dient que hi ha un repte encara més difícil que vincula als seus dubtes sobre les aportacions de l'empresa privada en el camp de la I+D+I, tot i reconèixer que aquesta és necessària. "Gran part de la transformació turística depèn de la destinació i no d'un segment de la cadena de valor", considera Payeras, que es pregunta al acabar la seva intervenció sobre quin tipus d'I+D+I hi cap enfora del sector públic.

**Javier Rey-Maqueira, professor de la Facultat d'Economia i Empresa de la Universitat de les Illes Balears**, pren la paraula amb la intenció d'aportar un punt de vista "crític" sobre determinades qüestions, segons explica ell mateix en el començament de la seva intervenció. Creu que les coses a Balears "s'han fet fatal", amb unes polítiques que en general han estat "un disparat" i molt lluny del que hauria d'haver estat un recolzament a la innovació. Tenim un consumidor que coneix molt be, gracies a les noves tecnologies, el lloc a on estarà, però en canvi l'hotelier segueix sense saber res del consumidor. Aquesta paradoxa representa clarament el que hauria de ser la investigació de mercats, de coneixements i de perfils, segons Rey-Maqueira. L'agent privat no té suficients incentius per invertir per que aquesta informació li costa massa. "Això és un fallo de mercat molt clar i el Govern no fa res, quan és el Govern qui hauria de subvencionar aquests tipus d'inversions", segon Rey-Maqueira. El professor de la UIB creu que "ja està bé" de xerrar d'estratègies i de prioritats. Es pregunta on és la prioritat del turisme a la nostra Universitat i on són els recursos que s'hi dediquen enfront d'altres àrees. Segons la seva opinió, parlar de la prioritat del turisme es fa "frases buides que cansen a la majoria de ciutadans". Rey-Maqueira creu que "si no som capaços d'entendre que a Balears l'acumulació de coneixement en turisme ens permetria tenir avantatges competitives i de desenvolupament de la I+D+I, i la Universitat per suposat que no ho veu -puntualitza Rey-Maqueira- llavors és millor que no enganyem més a la gent, per que el turisme no és prioritari a Balears des del punt de vista públic". Rey-Maqueira lamenta que les demandes de mercat "mai arribin a la Universitat" i també es queixa per acabar de que la nostra Universitat no hagi demanat mai que el turisme sigui un estudi universitari.

**Miquel Deyá, director general d'Universitats, Investigació i Transferència del Coneixement de la Conselleria d'Educació, Cultura i Universitats**, es dirigeix als presents per recordar que estem aquí per recollir el que el sector pensa per poder dinamitzar la I+D+I, encara que reconeix que en turisme és difícil de quantificar. Discrepa de Rey-Maqueira en el sentit de que la Universitat "no enganya a ningú", ja que si mirem els seus pressupostos, que són públics, sabrem perfectament que inverteix en el capítol dedicat al turisme. Admet de totes formes que el turisme no és una prioritat, ni a la Universitat, ni a altres àmbits. El director general troba "vergonyós" que la Escola de Turisme sigui "una de tantes" del conjunt del Estat i que no sigui puntera. Per invertir aquesta tendència, creu que s'hauria de flexibilitzar la contractació del personal a l'Escola de Turisme i que sigui excepcional. Deyá recorda que històricament la societat balear ha tingut sempre una visió de la innovació i del turisme molt peculiar, "ja que encara que ens ha donat de menjar, es té una valoració



**Govern  
de les Illes Balears**

Vicepresidència Econòmica,  
de Promoció Empresarial i d'Ocupació  
Direcció General d'Innovació  
i Desenvolupament Tecnològic



**Govern  
de les Illes Balears**

Conselleria d'Educació,  
Cultura i Universitats  
Direcció General d'Universitats,  
Recerca i Transferència del Coneixement



**Unión Europea**  
Fondo Europeo de  
Desarrollo Regional

social massa baixa”, es queixa el director general, que en tot cas es mostra disposat a tractar d’invertir entre tots aquesta tendència. En aquest sentit, recorda un cop més que és per això que es fa aquesta reunió, a més de per recollir mesures concretes en favor de la I+D+I en el sector del turisme. Entre les mesures que creu que s’haurien de prioritzar a la RIS 3, cita la investigació del comportament del futur client per tal d’ampliar la franja de la demanda a la que ens podem dirigir.

**Jaume Rosselló, director del màster universitari en Economia del Turisme i Medi Ambient**, pren la paraula i anuncia d’entrada una intervenció “crítica” per abordar distintes qüestions que afecten el futur del sector turístic. Cita a una sèrie de professors d’universitats que situen la UIB entre las primeres dels *rankings* mundials en investigacions turístiques. També recorda diverses mencions d’excel·lència en l’àmbit turístic universitari. Critica la convocatòria de beques de la direcció general de d’Universitats, Investigació i Transferència del Coneixement. No entén que es digui que una de las prioritats sigui el turisme, diu Rosselló, mostrant als presents una sèrie de documents que obren en el seu poder i que posa a disposició dels assistents. “Quan la meva concepció sobre el turisme sigui la mateixa que la vostra, llavors jo donaré la meva opinió”, explica Rosselló abans d’abandonar la sala.

**Miquel Deyá** puntualitza que el reconeixement dels estudis de recerca en turisme en àmbits internacionals es fonamenta bàsicament en el debat entre professors “amb una repercussió real molt limitada pel que fa a la I majúscula, molt poc en la D i gaire be gens en la I minúscula”. Per altre banda, Deyá defensa la política de beques d’aquesta direcció general, beques que estan avaluades per una comissió externa.

**Antoni Viader, cap d’unitat d’innovació del ParcBIT**, comenta en primer lloc que li pareix molt be que tots els punts de vista es puguin tractar en aquesta reunió (en referència a algunes crítiques expressades des dels representants de la Universitat presents a la sala) però centra la seva intervenció es aspectes més tècnics referents al model turístic globalització i localització. Opina que l’industria turística de Balears ja no està en el destí, “o no esta fonamentalment en el destí”, aclareix al respecte. Per Viader, la major part de la industria turística ni siquiera es físicament a Balears, sinó que està a altres llocs. El mateix passa, recorda, amb la tecnologia i la gestió que l’acompanya. Això demostra, segons el seu punt de vista, la “deslocalització”, que és molt important. Respecte a la generació del coneixement, afegeix Viader, les Universitats també s’estan deslocalitzant progressivament. La RIS 3 el que pretén justament és “deixar de mirar el nostre àmbit pròxim per mirar un poc més enfora i veure a on tenim oportunitats de trobar una complementarietat”.





**Govern  
de les Illes Balears**

Vicepresidència Econòmica,  
de Promoció Empresarial i d'Ocupació  
Direcció General d'Innovació  
i Desenvolupament Tecnològic



**Govern  
de les Illes Balears**

Conselleria d'Educació,  
Cultura i Universitats  
Direcció General d'Universitats,  
Recerca i Transferència del Coneixement



**Unión Europea**  
Fondo Europeo de  
Desarrollo Regional

**Joan Mulet** pren la paraula i recorda el model d'anàlisi que ha exposat en la seva primera intervenció (Coneixement del visitant, medi ambient i cultura) i que, segons el seu punt de vista, permet estudiar tant el que passa aquí (en relació a Balears) com en qualssevol altre lloc. Es tracta d'un model que permet estudiar a on hi ha necessitats de coneixement, afegeix Mulet, i com s'ha de fer la gestió. Posa exemples, com el cas de l'industria d'Anglaterra, i insisteix en que el model d'anàlisi (Coneixement del visitant, medi ambient i cultura) es vàlid per qualssevol lloc, sigui a Balears o fora de Balears.

**Antoni Viader** replica dient que a Balears se li reconeix un lideratge turístic, tal i com també deia Jaime del Castillo en la seva exposició inicial. "Això es el que hem d'explotar, aquest lideratge, aplicant-lo a tots els destins", puntualitza Viader.

**Eugeni Aguiló, professor de la Facultat d'Economia i Empresa de la UIB**, considera que el primer aspecte que s'ha de tenir en compte és la informació sobre les innovacions existents. Després, i com a segon punt, s'ha de saber el lloc on aquestes innovacions funcionen millor i després, el tercer aspecte a tenir també en compte és el control sobre les innovacions. Aguiló exposa diverses feines de recerca que fetes des del seu departament relacionades amb el grau de satisfacció dels visitants i justifica el paper de la recerca universitària. "No estem per damunt del be i del mal; investiguem en coses que no son per especular amb els meus companys, sinó que les fem per que son practiques" des del punt de vista social, puntualitza Aguiló.

**Jose Marcial** recorda que el Pla Estratègic de Turisme esta penjat a la pagina web i deixa molt clar quins son els rols del sector públic i del sector privat. Fa diverses consideracions sobre el model del "tot inclòs" i opina que no es beneficiós ni pel client, ni per l'empresari ni pel treballador.

**Juan Juanico, gerent de l'Associació Hotelera de Menorca**, recorda la feina i els projectes realitzats a Menorca per potenciar el turisme els darrers anys, en particular a través d'una plataforma logística. En aquest sentit lamenta que aquest projecte, encara que va ser recolzat pel l'anterior Govern, no s'ha desenvolupat per manca de suport de l'administració i per manca de pressupost, a pesar de tota la feina que es va fer en el seu dia. Insistent en aquest tema, fa una proposta per poder tramitar una plataforma logística de gestió a través del document del RIS 3.

**Ferran Navinés, professor d'Economia de la UIB**, opina que el sector hotelier compra en el mercat tot el que li fa falta sobre el coneixement, sobretot la gran empresa, fent una despesa molt important en inversió i comprant-ho en el mercat. Des del punt de vista d'aquí (en referència a Balears) el que nosaltres ens hauríem de preguntar es "quin és el percentatge de les empreses d'aquí que compren coneixement aquí", es demana Navinés. Per altre banda, creu que la RIS 3 també hauria de tenir en compte que el fet de que en els darrers 10 anys les TIC estan contribuint a crear un sector emergent que esta naixent a traves de la demanda que rep del propi sector hotelier.



**Govern  
de les Illes Balears**

Vicepresidència Econòmica,  
de Promoció Empresarial i d'Ocupació  
Direcció General d'Innovació  
i Desenvolupament Tecnològic



**Govern  
de les Illes Balears**

Conselleria d'Educació,  
Cultura i Universitats  
Direcció General d'Universitats,  
Recerca i Transferència del Coneixement



**Unión Europea**  
Fondo Europeo de  
Desarrollo Regional

Sobre la problemàtica dels destins turístics, **Javier Rey-Maqueira** creu que s'han de gestionar d'un altre manera encara que a priori "tothom digui" que la innovació l'ha de gestionar l'empresa privada. "Tenim un repte d'innovació social -apunta Rey-Maqueira- sobre com gestionar i cercar estructures institucionals per que la gestió del destí sigui eficient". Creu que no es pot ésser competitiu per les simples decisions individuals dels agents econòmics, sinó que s'han de trobar formules, que segons el professor de la UIB encara no s'han trobat, per gestionar els destins. Insistent en aquest aspecte, Rey-Maqueira creu que hi ha un paper per a la innovació en la forma de gestionar-lo, i no només des del sector privat, sinó també a través d'una públic-privat.

**Jaime del Castillo** intervé per dir que hem de saber de manera clara que és el que volen al final les empreses. Un altre cosa, puntualitza, es saber amb quins criteris financem la investigació, estiguin o no hi estiguin vinculada a les empreses. "Son dos coses diferents i al final haurem de veure si una coincideix amb l'altre i com ho relacionem", diu Del Castillo. Per altre banda, considera "vital" per a Balears que la societat estigui orgullosa de les empreses turístiques i que aquestes facin innovació social. "Si no aconseguim estimar el que fem es impossible fer-ho be", afegeix al respecte.

**Margarita Payeras, degana de la Facultat d'Economia i Empresa de la UIB**, fa primer una autocrítica sobre el fet de que la Universitat a vegades potser viu d'esquenes a la societat, en el sentit de que tal vegada no s'ha sabut traslladar prou el coneixement generat, tal i com apuntava Joan Mulet en una de les seves intervencions. Creu que estem a la reunió per debatre el futur i saber cap a on vol anar l'empresari. En aquest sentit recorda la intervenció de Miquel Payeras i les seves propostes que ha considerat molt interessants. A partir d'ara, segons creu la degana, s'ha d'escoltar molt be el que volen els empresaris i també s'ha de tractar de transferir millor el nostre coneixement. Els treballs de fi de grau dels estudiants son una bona oportunitat per fer una connexió més estreta entre la empresa i la Universitat. Lamenta la situació de desavantatge en la que es troben els investigadors de la seva facultat en quan a sexennis del Ministeri. Per acabar recalca que la Universitat i la facultat que ella dirigeix compta amb excel·lents investigadors en el camp del turisme que estan a disposició de la societat. "Volem col·laborar amb la societat i ens posem a la seva disposició", conclou Margarita Payeras.

## 5- Les conclusions



**Miquel Deyá** exposa una sèrie de conclusions de la reunió i en el mateix sentit fa unes propostes concretes arran de tot el que s'ha dit al llarg de matí. Les propostes són les següents:

- Necessitat d'una plataforma logística de gestió.
- La RIS 3 té que establir una connexió directa amb el consumidor final.
- S'han de canalitzar i potenciar les investigacions que es realitzin des de la Universitat, destacant alguns aspectes concrets que es considerin rellevants.
- Necessitem estudis que ens ajudin a personificar la marca que tenim. (Per exemple a través de títols o línies dels treballs pels alumnes que es podrien impulsar conjuntament entre els clúster i la Universitat)
- Hem d'impulsar projectes de la investigació en formació.

**Joana Aina Campomar**, cap de servei de Transferència del Coneixement de la Conselleria d'Educació, Cultura i Universitats, apunta també per la seva part una sèrie de conclusions:

- A Balears tenim la matèria prima suficient i els recursos suficients (visitants i infraestructures) per poder fer una bona investigació.
- La I+D+I hi és latent a les empreses turístiques de Balears, tot i que no es visualitza suficientment.
- Comptem amb una I+D+I especialitzada i potent en impacte mediambiental a Balears, tal i com s'ha pogut constatar i recollir a través de la recent redacció del nou Pla de Ciència. La línia de recerca que es fa des de la Universitat, respecte el impacte mediambiental dels visitants, és de les més potents de Balears.
- Sobre les aplicacions de les TIC, es patenten en moltes indústries turístiques de Balears. També exportem aplicacions i innovacions de TIC relacionades amb el turisme des de empreses locals de Balears.
- Hem de potenciar la I+D+I entre les PYME's. La innovació comença també a les petites empreses a més de les grans empreses. Si es que la fan, l'hauríem de visualitzar millor.
- No hi ha suficient investigació de coneixement en l'estudi de mercat dels visitants, de cara a poder modular millor la nostra demanda.
- Hauríem de fomentar l'Escola de Turisme i donar-li un tractament especial dintre dels estudis universitaris. Per exemple flexibilitzant el professorat.
- S'han de fomentar contactes entre els sectors públics de la investigació, per exemple a través de la celebració de foros i trobades, per posar en contacte aquest sector públic de la investigació amb les empreses. L'objectiu d'aquestes trobades és adaptar-nos a les demandes i les necessitats de les empreses.
- Hem d'incrementar la percepció social del turisme. S'han de fer estudis per determinar per què aquesta percepció social no és suficientment positiva.



**Govern  
de les Illes Balears**

Vicepresidència Econòmica,  
de Promoció Empresarial i d'Ocupació  
Direcció General d'Innovació  
i Desenvolupament Tecnològic



**Govern  
de les Illes Balears**

Conselleria d'Educació,  
Cultura i Universitats  
Direcció General d'Universitats,  
Recerca i Transferència del Coneixement



**Unión Europea**  
Fondo Europeo de  
Desarrollo Regional

- Els grups que investiguen ha de ser suficientment competitius per poder transferir el seu coneixement.

**Jose Marcial, director de la Agència de Turisme de les Illes Balears, (ATB) de la Conselleria de Turisme i Esports del Govern,** demana expressament, en el capítol de conclusions, poder incloure el Pla Integral pel desenvolupament del turisme de Balears, aprovat fa mesos pel Govern, dintre de la Estratègia del RIS 3. Es mostra disposat a dialogar amb tots els agents turístics implicats i amb la Universitat per escoltar propostes i millorar el futur del sector. Dona per conclosa la reunió de la taula tecnològica del turisme i el paper de la I+D+I.



**Govern  
de les Illes Balears**

Vicepresidència Econòmica,  
de Promoció Empresarial i d'Ocupació  
Direcció General d'Innovació  
i Desenvolupament Tecnològic



**Govern  
de les Illes Balears**

Conselleria d'Educació,  
Cultura i Universitats  
Direcció General d'Universitats,  
Recerca i Transferència del Coneixement



**Unión Europea**  
Fondo Europeo de  
Desarrollo Regional

## **ANNEX 1**

### **Aportacions Clúster Biotecnològic i Biomèdic de les Illes Balears a la Mesa tecnològica del Turisme celebrada el 30 de Novembre de 2012**

Innovación en el modelo de turismo:

- Promover oferta turística de alto valor añadido y con efecto desestacionalizador como:

- Tratamientos sanitarios (estética, fertilización, salud deportiva, edad, ...), campos que permiten desarrollar programas de I+D en el ámbito sanitario como promover la desestacionalización de la temporada turística con un cliente de alto valor adquisitivo.

- Antes se debería realizar un estudio de campo para identificar tratamientos específicos y que puedan ofrecer ventajas frente a los comunes en los países de origen del turista, ya sea por temas de legislación (fertilidad) o de productos exclusivos por su calidad en Baleares (estética, cardiología, traumatología, salud deportiva, enfermedades degenerativas, ...) y un estudio de clientes en mercado objetivo



**Govern  
de les Illes Balears**

Vícepresidència Econòmica,  
de Promoció Empresarial i d'Ocupació  
Direcció General d'Innovació  
i Desenvolupament Tecnològic



**Govern  
de les Illes Balears**

Conselleria d'Educació,  
Cultura i Universitats  
Direcció General d'Universitats,  
Recerca i Transferència del Coneixement



**Unión Europea**  
Fondo Europeo de  
Desarrollo Regional

## ANNEX 2

### **ASUNTO : ACTA DE LA REUNION DE LA MESA TECNOLOGICA – SECTOR TURISMO.**

**Sr Juan Juanico, *Gerente***  
**Asociación Hotelera de Menorca**

Con el expreso deseo de que conste en Acta, adjunto copia del BOE NÚM.103 del 30 de abril de 2011, al que hice referencia en la Reunión del pasado día 30.

Documento Anexo