

REVISTA INDEXADA ALFA



OCTUBRE-DICIEMBRE 2019

ISSN: 2773-7330

VOL.1 NÚM. 3.(2019):
INVESTIGACIÓN



Revista Multidisciplinar



www.alfapublicaciones.com

REVISTA ALFA PUBLICACIONES

La revista Alfa Publicaciones se presenta como un medio de divulgación científica, se publica en soporte electrónico trimestralmente, abarca temas de carácter multidisciplinar. Dirigida a investigadores, tiene el objetivo de publicar artículos originales e inéditos resultados de investigación, en inglés, portugués y español, de alcance internacional, que cumplan con lo estipulado en el código de ética. El equipo editorial y científico tiene el compromiso ético y de responsabilidad en la aplicación de la política y gestión de la revista, utilizando herramientas de detección de plagio Su periodicidad es trimestral. Publica mínimamente 20 artículos distribuidos en 4 números al año, bajo un sistema *Open Access*. La revista utiliza el sistema de revisión externa por pares expertos, de forma anónima, mediante el método “doble ciego” (*double-blind peer review*).

ISSN: 2773-7330 Versión Electrónica

Los aportes para la publicación están constituidos por:

Artículos Originales, Artículos de Revisión, Informes Técnicos, Comunicaciones en congresos, Comunicaciones cortas, Cartas al editor, Estados del arte & Reseñas de libros

EDITORIAL CIENCIA DIGITAL EDITORIAL



Efraín Velasteguí López¹

Contacto: Ciencia Digital Editorial, Jardín Ambateño, Ambato- Ecuador

Teléfono: 0998235485 – (032)-511262

Publicación:

w: www.cienciadigitaleditorial.com

e: luisefrainvelastegui@cienciadigital.org **e:** luisefrainvelastegui@hotmail.com

Editor Ciencia Digital

DrC. Efraín Velastegui López. PhD.

¹ **Efraín Velasteguí López:** Magister en Tecnología de la Información y Multimedia Educativa, Magister en Docencia y Currículo para la Educación Superior, Doctor (**PhD**) en Ciencia Pedagógicas por la Universidad de Matanza Camilo Cien Fuegos Cuba, cuenta con más de 90 publicaciones en revista indexadas en Latindex y Scopus, 21 ponencias a nivel nacional e internacional, 13 libros con ISBN, en multimedia educativa registrada en la cámara ecuatoriano del libro, una patente de la marca Ciencia Digital, Acreditación en la categorización de investigadores nacionales y extranjeros Registro REG-INV-18-02074, Director, editor de revistas indexadas en Latindex Catalogo 2.0, y editorial Ciencia Digital registro editorial No 663. Cámara Ecuatoriana del libro Director de la Red de Investigación Ciencia Digital, emitido mediante Acuerdo Nro. SENESCYT-2018-040, con número de registro REG-RED-18-0063.

**“Investigar es ver lo que todo el mundo ha visto,
y pensar lo que nadie más ha pensado”.**
Iberty Szent-Györgyi

PRÓLOGO

El desarrollo educativo en Ecuador, alcanza la vanguardia mundial, procurando mantenerse actualizada y formar parte activa del avance de la ciencia y la tecnología con la finalidad de que nuestro país alcance los estándares internacionales, ha llevado a quienes hacemos educación, a mejorar y capacitarnos continuamente permitiendo ser conscientes de nuestra realidad social como demandante de un cambio en la educación ecuatoriana, de manera profunda, ir a las raíces, para así poder acceder a la transformación de nuestra ideología para convertirnos en forjadores de personalidades que puedan dar solución a los problemas actuales, con optimismo y creatividad de buscar un futuro mejor para nuestra educación; por ello, docentes y directivos tenemos el compromiso de realizar nuestra tarea con seriedad, respeto y en un contexto de profesionalización del proceso pedagógico

**LORENA ISABEL
BARONA LOPEZ**

Firmado digitalmente por LORENA
ISABEL BARONA LOPEZ
Nombre de reconocimiento (DN): c=EC,
o=SECURITY DATA S.A. 1, ou=ENTIDAD
DE CERTIFICACION DE INFORMACION,
serialNumber=120820121611,
cn=LORENA ISABEL BARONA LOPEZ

Ing.. Lorena Barona. PhD.

DIRECTORA DE LA REVISTA ALFA PUBLICACIONES

Vol. 1 Núm. 3. (2019): Investigación

Índice	Pág.
Estrategias de resolución de problemas y creencias de estudiantes universitarios (estudio de casos)	6-19
Armando A. Fonte Águila, Mario Varela Nualles	
Planeación estratégica prospectiva en las organizaciones turísticas	20-38
Yoan Hernández Flores, Maité Rodríguez González, Miguel Ángel Espinosa Cuartas	
La sostenibilidad: una mirada hacia las principales herramientas de evaluación en los destinos turísticos	39-52
Martha Omara Robert Beatón, Maité Echarri Chávez, Jennifer Díaz Saraiba, Víctor Martínez Robert	
Análisis económico de indicadores en el sector turístico en Cuba 2017-2020	53-69
Melissa Lemes Reyes	
Análisis de la innovación tecnológica en la Empresa Integral de Servicios Automotores (EISA) Granma, Matanzas	70-76
Daylenis Mora Díaz	

Recibido: 05-07-2019 / Revisado: 07-08-2019 / Aceptado: 10-09-2019 / Publicado: 05-10-2019

Estrategias de resolución de problemas y creencias de estudiantes universitarios (estudio de casos)

DOI: <https://doi.org/10.33262/ap.v1i3.5>



University students 'problem and belief resolution strategies (case studies)

Armando A. Fonte Águila.¹ & Mario Varela Nualles.²

Abstract.

The knowledge of the strategies and beliefs that the students bring from the previous teaching levels, would allow the teachers in Mathematics to readjust the methodological treatment of the contents and give differentiated attention.

This research proposes a scientific methodology based on the methodological conception of Case Studies to isolate and describe the strategies used by first-year students of the Bachelor of Accounting and Finance, Bachelor of Agronomy and Agricultural Engineering, of the Agrarian University of Havana; as well as the first-year students of the Bachelor's degree in Pedagogy, specialties of Physics and Computer Science of the Polytechnic School of Moxico, Republic of Angola. It also seeks to isolate some of the beliefs that hold back the development of successful solution processes.

As results, examples of the strategies and beliefs manifested are exposed and they are derived through descriptive statistics, particularities by careers and individual diagnoses by elements of knowledge.

Keywords: Problem solving, strategies, beliefs, reflective, thoughtless, routine and non-routine problem.

¹ Universidad Agraria de La Habana "Fructuoso Rodríguez Pérez". La Habana, Cuba.

² Instituto Nacional de Ciencias Agrícolas. La Habana, Cuba.

Resumen.

El conocimiento de las estrategias y creencias que traen los estudiantes de los niveles de enseñanza precedentes, permitiría a los docentes en Matemáticas readecuar el tratamiento metodológico de los contenidos y dar atención diferenciada.

Esta investigación propone una metodología científica basada en la concepción metodológica de los Estudios de Caso para, mediante diagnóstico, aislar y describir las estrategias que utilizan los estudiantes de primer año de las carreras Licenciatura en Contabilidad y Finanzas, Licenciatura en Agronomía e Ingeniería Agrícola, de la Universidad Agraria de La Habana; así como de los estudiantes de primer año de la carrera Licenciatura en Pedagogía, especialidades de Física e Informática de la Escuela Superior Politécnica de Moxico, República de Angola. Se persigue también aislar algunas de las creencias que frenan el desarrollo de procesos exitosos de solución.

Como resultados se exponen ejemplos de las estrategias y creencias manifestadas y se derivan mediante estadísticas descriptivas particularidades por carreras y los diagnósticos individuales por elementos del conocimiento.

Palabras claves: Resolución de problemas, estrategias, creencias, reflexivo, irreflexivo, problema rutinario y no rutinario.

Introducción.

Autores plantean que en las aulas no se enseña a resolver problemas (Campistrous y Rizo, 1999). Ante situaciones problémicas, los estudiantes utilizan estrategias rutinarias y adquieren un sistema de creencias negativas para el desarrollo de procesos exitosos de solución, determinando el carácter irreflexivo de las estrategias que utilizan. Fonte (2003)

En esta investigación, se abordan las estrategias y creencias que mantienen los estudiantes que comienzan estudios superiores en la Universidad Agraria de La Habana (UNAH), en las carreras de Licenciatura en Contabilidad y Finanzas, Licenciatura en Agronomía e Ingeniería Agrícola. Para llevarla a cabo se ha trazado el siguiente **Diseño de investigación**.

Problema científico: ¿Cuáles son las estrategias que los estudiantes del primer año de las carreras Licenciatura en Contabilidad y Finanzas, Licenciatura en Agronomía e Ingeniería Agrícola de la UNAH y los de primer año de la carrera Licenciatura en Pedagogía, especialidades de Física e Informática de la Escuela Superior Politécnica de Moxico, Angola, utilizan para resolver problemas y qué creencias limitan esta actividad?

Objeto de la investigación: el proceso de solución de problemas por parte de los estudiantes del estudio.

Objetivo general: Aislar, mediante un estudio de casos, las estrategias que utilizan los estudiantes para resolver problemas, determinando, si existen, las creencias que limitan las posibilidades de éxito en esta actividad.

Campo de acción: las estrategias que utilizan los estudiantes para resolver problemas y las creencias que se forman en dicho proceso.

Preguntas científicas:

1. ¿Cuáles son las tendencias actuales de la resolución de problemas y en particular, acerca del concepto de problema?
2. ¿Cuáles son las estrategias propias que utilizan los estudiantes del estudio para la resolución de problemas y cómo determinarlas?
3. ¿Se han formado creencias en los estudiantes acerca de la actividad de resolver problemas? ¿Cuáles son?

Métodos:

A nivel teórico:

Análisis y síntesis e Inducción y Deducción, para determinar estrategias y creencias.

Histórico Lógico: Para el estudio de las fuentes de información y el procesamiento de los fundamentos científicos.

A nivel empírico:

Test y entrevistas: Para la selección de los problemas y el reconocimiento de las intenciones de los estudiantes en sus respuestas.

Estadísticas descriptivas: en la confección de tablas de conteo.

Novedad científica: consiste en la realización, por primera vez en la enseñanza superior, del estudio de las estrategias y creencias de los estudiantes en resolución de problemas

Aporte y significación práctica: Se completa en Cuba el ciclo de los estudios de este tipo en todos los niveles de enseñanza y se extiende el estudio a la Escuela Superior Politécnica de Moxico.

Desarrollo.

I. Basamento teórico.

La tendencia que toma como basamento científico esta investigación es la que se reconoce como la Enseñanza de la Resolución de Problemas, la cual sostiene que “... *el pensamiento*

es una actividad que tiene lugar fundamentalmente cuando el hombre resuelve problemas” Labarrere (1998), y *que se debe organizar la enseñanza de la Matemática enseñando a resolver problemas.*

Se asumen con Campistrous y Rizo (1999) los conceptos siguientes:

Concepto de problema: “Un problema es toda situación en la que hay un planteamiento inicial y una exigencia que obliga a transformarlo. La vía para pasar de la situación inicial a la nueva situación exigida, tiene que ser desconocida: cuando es conocida deja de ser un problema. El individuo quiere hacer la transformación, es decir, quiere resolver el problema”

Un procedimiento es rutinario y por extensión, un problema es rutinario, si, *“... en el proceso de solución se pueden encontrar las vías de solución de una manera directa en el propio contenido de la asignatura que se aborda en la escuela, y en ellos se emplean procedimientos que no llegan a ser propiamente algorítmicos, pero tampoco llegan a ser procedimientos heurísticos de búsqueda abierta, sino de una determinación o selección entre dos o más rutinas ya preestablecidas que sí son, por lo general, procedimientos algorítmicos”*

Concepto de estrategia de solución de problemas: *“Una estrategia es un conjunto de acciones o decisiones que en determinado orden realiza un alumno para obtener la respuesta a un problema con un mínimo de esfuerzo previendo contra resultados no esperados”* (Fonte, 2003).

Una estrategia es irreflexiva, cuando responde a un proceder prácticamente automatizado, sin que pase por una etapa de análisis previo u orientación en el problema. En estos casos se asocia la vía de solución a factores puramente externos. En el caso contrario, o sea, cuando para su uso se requiere necesariamente un proceso de análisis previo que permite asociar la vía de solución a factores estructurales y no a factores puramente externos, la hemos denominado estrategias reflexivas” (Campistrous y Rizo, 1999).

II. Concepción metodológica del estudio realizado.

Consideraciones acerca de la metodología el Estudio de Casos.

Son considerados como exámenes intensivos y completos de ejemplos en acción siendo sus técnicas y procedimientos la observación, la entrevista, las grabaciones audiovisuales, notas de campo, etc. (Marcelo y otros, 1991).

Descripción del caso objeto de estudio.

El diagnóstico se realiza a 30 estudiantes de Licenciatura en Contabilidad y Finanzas, 26 estudiantes de Licenciatura en Agronomía y a 41 estudiantes de Ingeniería agrícola; todos de los primeros años de estas carreras en la UNAH.

Al total de los estudiantes les fue aplicada la metodología que proponen Campistrous y Rizo (1999), que consta de las acciones siguientes:

- I) Aplicación de test escritos (selección de problemas) para reconocer estrategias ya aisladas y clasificadas en estudios anteriores,
- II) Análisis de los resultados para establecer hipótesis de las posibles estrategias utilizadas en las soluciones,
- III) Entrevistas para confirmar o rechazar las hipótesis antes planteadas,
- IV) Análisis exhaustivo para arribar a conclusiones definitivas.

El test se compone de 10 problemas no rutinarios (**ver Anexo No. 1**).

En Licenciatura en Contabilidad y Finanzas se aplica a cada estudiante cinco de los diez problemas en dos temarios y en las otras dos carreras un solo temario de diez problemas a 26 y 41 estudiantes de la UNAH respectivamente y a 48 estudiantes de la ESPM, tal y como se muestra en la tabla siguiente:

Tabla 1. Resultados del test

Carreras	Total, de estudiantes	No. de problemas resueltos por estudiantes
Lic. en Contabilidad y Finanzas (UNAH)	30	5
Lic. en Agronomía (UNAH)	26	10
Ing. Agrícola (UNAH)	41	10
Licenciatura en Pedagogía (ESPM)	48	10
Totales	145	-----

Fuente: Elaboración propia.

III. Resultados del trabajo realizado.

Problemas no resueltos:

Destaca una alta incidencia de problemas no resueltos. El total de los 145 estudiantes del caso objeto de estudio, debían generar 1 300 respuestas; por carreras: 150 de Lic. en Contabilidad y Finanzas, 260 en Lic. en Agronomía, 410 en Ing. Agrícola y 480 en Licenciatura en Pedagogía. Los resultados arrojaron por carreras: 127, 177, 326 y respuestas. En total se dejaron de resolver 190 problemas para un 23,2% de abstenciones. La tabla siguiente muestra estos resultados.

Tabla 2. Resultados

Carr	No Est	Cant. Prob	Tot Resp Esperadas	Tot Resp Obtenid	% Resp Obtenid	Tot. Absten	% Absten
Lic C F	30	5	150	127	84,7	23	15,3
Lic Agr	26	10	260	177	68,1	83	31,9
Ing. Ag	41	10	410	326	79,5	84	20,5
Lic Pe	48	10	480	106	22,1	374	77,9
Totales	97	-----	820	630	76,8	190	23,2

Fuente: Elaboración propia.

Estrategias y ejemplos significativos:

A continuación, se relacionan y describen las estrategias utilizadas y se exponen algunos ejemplos más significativos. El orden en que aparecen descritas es creciente en cuanto al nivel de reflexión implícito que contienen.

3.1 Opera con los datos de forma irreflexiva (OCD): Estrategia en la cual se identifican los datos numéricos para operar con ellos irreflexivamente. Fonte (2003) lo asocia a la tendencia a la ejecución. Es la tercera estrategia más utilizada en la investigación.

Ejemplo.

Caso del Problema C. (Lic. en Cont. y Fin.): Multiplica 5 500 por 4,40 obteniendo erróneamente 2 420. Su respuesta literal es: “En cada caja hay 2420 naranjas”. Además, se muestra incapaz de explicar la lógica de su proceder.

3.2 Adivina la respuesta (AR): Consiste en emitir una respuesta sin justificación y sin un verdadero proceso de análisis de las condiciones del problema. Es la más utilizada en el estudio, manifestándose en el 36% de las respuestas.

Ejemplo: (Lic. En Educac.): Escribe solo la respuesta literal: Están aprobados en ambas asignaturas 15 estudiantes. Es incapaz de explicar cómo obtuvo el resultado.

3.3 Mira los números y te dirán qué operaciones debes realizar (MLN): Consiste en asumir criterios acerca de la existencia de ciertas relaciones de carácter externo (pues no tienen que ver con sus significados) entre las operaciones aritméticas y los “tipos” de números con que operan. Fue utilizada solo en 5 casos.

Ejemplo.

Caso del problema F. (Licenciatura en Agronomía): El estudiante suma las velocidades de los dos primeros móviles $40 + 30 = 70$ y al resultado de la suma resta la velocidad del tercero

$70 - 60 = 10$. Su respuesta es: “la menor distancia entre las dos ciudades es de 10 Km”. Al tratar de explicar la razón de su proceder, su argumentación incoherente pone el énfasis en el tipo de números de los datos: enteros de dos cifras (grandes) que pueden ser sumados y restados de acuerdo al texto.

3.4 Busca las palabras claves y ellas te dicen qué hacer, o sea, qué operación utilizar (PCLAV): Estrategia que se caracteriza por asociar el significado de las operaciones a ciertas palabras “claves” utilizadas en el propio proceso de enseñanza aprendizaje al trabajar con problemas. Fue utilizada en cinco de los diez problemas del test propuesto, manifestándose en 38 respuestas.

Ejemplo.

Caso del problema H (Ingeniería Agrícola):

Respuesta: Para mí, las dos recorren la pista al mismo tiempo, porque corren y caminan a la “misma velocidad”. En la entrevista se evidencia que la palabra (frase) clave es: “la misma velocidad”.

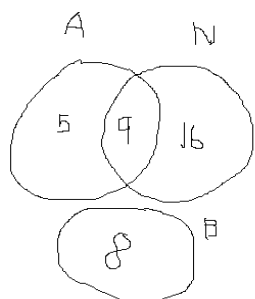
3.5 Procedimiento rutinario estudiado anteriormente (PREA). Estrategia asociada a dos creencias anteriormente aisladas por Fonte (2003). 1) “Los problemas se resuelven aplicando lo último estudiado en clase”; 2) “existen distintos tipos de problemas y para cada tipo un procedimiento de solución, para resolverlos solo hay que identificar el procedimiento correspondiente”. Fue utilizada solo en 30 casos del total de respuestas manifestándose en ocho problemas.

Ejemplo.

Caso del problema D (Lic. En Agronomía).

El estudiante traza el diagrama que comenzó a utilizar para resolver situaciones tipo de 12mo grado.

Figura 1. Diagrama



Datos: A (14); N (25); B (8)
 Respuesta 1: Compiten solo en natación 16 y en atletismo 5.
 Respuesta 2: En la escuela hay un total de 29 alumnos.

Fuente: Elaboración propia.

El estudiante asimiló el procedimiento para construir este tipo de diagrama. Sin embargo, no es capaz de determinar el total de estudiantes participantes de la carrera.

Procedimiento rutinario asociado a indicador textual (PRAIT): Consiste en identificar en el texto ciertos indicadores asociados a la clase de problemas en que se usa un determinado

procedimiento, por ejemplos: %, parte de un total ($\frac{m}{n}$), etc. Se localiza en este estudio solo en los problemas F y G.

3.6 Procedimiento rutinario con modelo algebraico (PRMA). Consiste en declarar variables cuyos significados no responden a las magnitudes y relaciones del texto. A partir de ellas se plantea y se trata de resolver una ecuación o un sistema de ecuaciones. Aparece en 24 procesos de solución asociada a la creencia de que para resolver problemas la vía más adecuada y efectiva es la de declarar variables.

Ejemplo.

Caso del problema B. (Lic. En Contabilidad y Finanzas).

Plantea lo siguiente: Alejandro: x; Emma: y. (Declaración de variables).

A continuación, plantea y trata de resolver el siguiente sistema de ecuaciones:

Figura 2. Sistema de ecuaciones.

$\begin{cases} x + y = 1 / 15 \\ 45x - 15y = 60 \end{cases}$	$\begin{array}{r} 15x + 15y = 15 \\ 45x - 15y = 60 \\ \hline 60x = 75 \end{array}$
--	--

No aparece respuesta literal.

Fuente: Elaboración propia.

3.7 Tanteo inteligente (TANT). Procedimiento reflexivo que consiste en buscar la solución probando reiteradamente hasta encontrar la solución (búsqueda mediante ensayo-error). Fue utilizada una sola vez por un estudiante de Lic. en Contabilidad y Finanzas.

Ejemplo.

Caso único del problema F (Lic. en Contabilidad y Finanzas).

Plantea literalmente: La menor distancia que puede existir entre ambas ciudades es de 120 km, ya que, si el carro que va a 40km/h se demora 3 horas exactas, obtendría un total de 120 km/h; si el carro que va a 30km/h demora 4 horas exactas obtendría 120 km/h también y si el auto de 60 km/h tarda 2 horas exactas en completar el recorrido también obtendría 120 km/h.

Basa su razonamiento en que probando con otros números la distancia recorrida por los tres móviles le da numéricamente igual, pero siempre mayor que 120.

3.9. Usar números cómodos o razonables (UNC). Consiste en identificar, mediante adivinación o por estimados basados en aspectos no relevantes de la situación descrita, una combinación entre las magnitudes y luego probar que cumple las condiciones del problema. Fue utilizada en 7 procesos de solución:

3.10 Conteo directo sobre un modelo previa modelación (CDSM). Consiste en seleccionar de la realidad o describir (por lo general gráficamente) objetos o fenómenos que permiten modelar la situación dada despejándola de los elementos del texto que se consideran innecesarios, a la vez que se resaltan los que, a su juicio, resultan relevantes para el proceso de solución. En este estudio se aplicó en 39 casos.

Ejemplo.

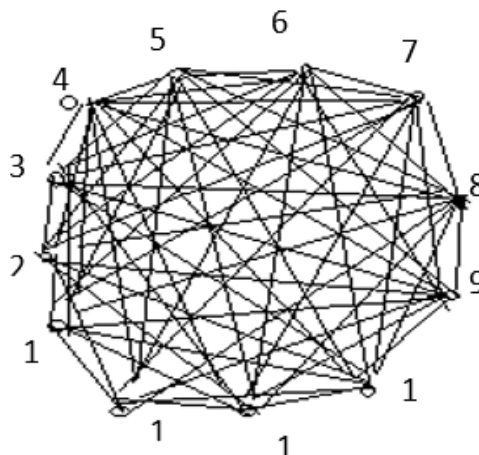
Caso del problema I (Ing. Agrícola).

Figura 3. Caso del problema

$$11+10+9+8+7+6+5+4+3+2+1$$

Respuesta: Asistieron 12 estudiantes.

En la entrevista, el estudiante plantea que fue contando cada una de las rayitas que unen a los participantes equivalentes a los apretones de mano.



Fuente: Elaboración propia.

3.11 Identificar el significado de las operaciones en el texto (ISOT). Consiste en analizar la situación reflejada en el problema e identificar y resolver las operaciones cuyos significados responden a la situación descrita. Utilizada en 181 respuestas, es la segunda estrategia más utilizada.

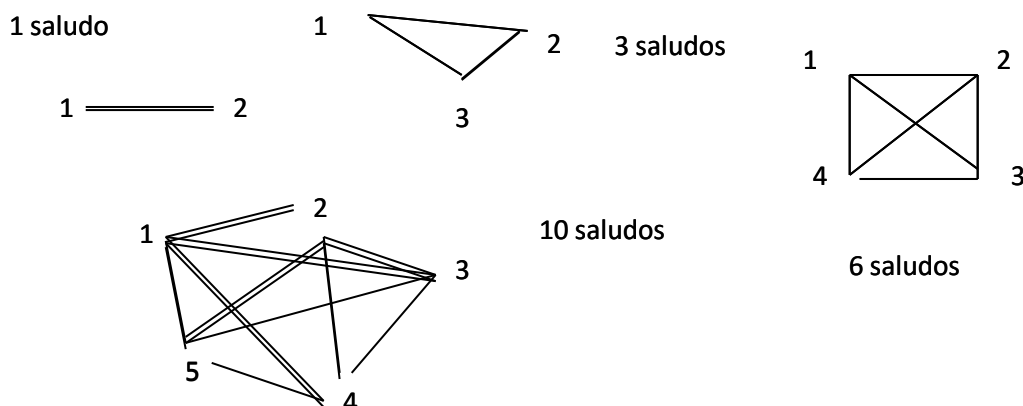
3.12 Identifica información relevante y realiza inferencias deductivas e inductivas (IIR). Es una estrategia de alto nivel reflexivo, citada por Fonte (2003), no aislada en esa ocasión. Utilizada aquí por los estudiantes de las tres carreras, se genera la hipótesis de que esta es una estrategia que adquieren los estudiantes en un mayor nivel de escolaridad (superior en este caso).

Consiste en delimitar los elementos que conforman las premisas de la situación problemática e inferir la solución mediante procesos de análisis que van desde lo particular a leyes generales, o de desde estas a situaciones particulares.

Ejemplo.

Caso correspondiente al problema I (Lic. en Agronomía)

Figura 4. Caso del problema



Fuente: Elaboración propia.

Dos estudiantes: 1 saludo; Tres estudiantes: tres saludos $2+1=3$; Cuatro estudiantes: 6 saludos $3+2+1=6$; Cinco estudiantes: 10 saludos $4+3+2+1=10$; Seis estudiantes: 15 saludos $5+4+3+2+1=15$; Siete estudiantes: 21 saludos $6+5+4+3+2+1=21$; Ocho estudiantes: 28 saludos $7+21=28$; Nueve estudiantes: 36 saludos $8+28=36$; Diez estudiantes: 45 saludos $9+36=45$; Once estudiantes: 55 saludos $10+45=55$; Doce estudiantes: 66 saludos $11+55=66$

En la entrevista el estudiante afirma que se dio cuenta que en sumas sucesivas se debe añadir el número de personas menos uno, ya que la persona no se saluda a sí misma.

Aportes de la investigación al diagnóstico integral de los estudiantes.

Este aspecto alcanza especial relevancia entre los resultados alcanzados; pues, conocer las capacidades de pensamiento lógico de los estudiantes trasciende los marcos de la asignatura Matemática. Mediante el estudio diagnóstico se ha obtenido información fidedigna acerca de las formas de pensamiento de cada uno de los estudiantes, sin son reflexivas o irreflexivas. La técnica del estudio de casos se constituye en un instrumento para realizar este tipo de diagnóstico.

Creencias aisladas en el estudio.

Se manifestaron con fuerza las dos siguientes:

1. Los problemas siempre tienen que contener datos numéricos, de manera que, para resolverlos, se puedan realizar operaciones de cálculo.
2. Para resolver cualquier tipo de problemas es necesario realizar los pasos siguientes:
 - 1ro. Declaración de variables,
 - 2do. Planteo de ecuaciones,
 - 3ro. Resolver el sistema de ecuaciones,
 - 4to. Dar la respuesta.

Ambas creencias tienen su origen en la denominada “tendencia a la ejecución”, la cual induce al estudiante a resolver operaciones de cálculo o a la declaración de variables para plantear y resolver ecuaciones.

Conclusiones.

- Las estrategias de resolución de problemas que utilizan los estudiantes de los primeros años de las carreras Lic. en Contabilidad y Finanzas, Lic. en Agronomía e Ingeniería Agrícola, así como los de Lic. En Pedagogía de la ESPM, heredadas de los niveles de enseñanza precedentes, en su mayoría mantienen la condición de ser irreflexivas, y pueden constituirse en un freno para el proceso de enseñanza aprendizaje de las Matemáticas Superiores de estos estudiantes.
- Estas estrategias tienen su origen en el trabajo con problemas rutinarios en detrimento de la solución de verdaderos problemas, así como el pobre tratamiento de este tema

en el caso de los estudiantes angolanos, para el entrenamiento y desarrollo del pensamiento lógico.

- Las creencias que mantienen los estudiantes al entrar a la educación superior constituyen limitantes para sus posibilidades de éxito en la solución de verdaderos problemas, lo cual puede influir también negativamente en el proceso de enseñanza aprendizaje de las Matemáticas Superiores.
- El estudio realizado deriva la hipótesis de la existencia de correlaciones entre los resultados académicos de los estudiantes de las carreras involucradas en el estudio y el tipo de estrategias que utilizan en la solución de problemas. Del carácter irreflexivo de las estrategias se presupone la obtención de malos resultados académicos en las Matemáticas Superiores.
- La metodología de los estudios de casos se constituye en un valioso instrumento con basamento científico el cual permite diagnosticar las estrategias y creencias en resolución de problemas de los estudiantes del primer año de las carreras.

Recomendaciones.

Los resultados obtenidos en esta investigación demuestran que, previo al comienzo del estudio de las Matemáticas Superiores, deben ser conocidas las estrategias y creencias que en resolución de problemas mantienen los estudiantes. Es por eso que se recomienda:

- Aplicar un diagnóstico individualmente inicial a los estudiantes de nuevo ingreso para identificar cuáles son las estrategias y creencias que poseen en resolución de problemas.
- Establecer un tratamiento diferenciado para eliminar las estrategias irreflexivas de solución de problemas y las creencias que frenan el desarrollo del pensamiento lógico de los estudiantes y fomentar el uso frecuente de estrategias heurísticas a partir de problematizar los contenidos de las Matemáticas Superiores.
- Confeccionar un programa para el tratamiento de la resolución de problemas e incorporarlo al currículo de la ESPM de los estudiantes de las especialidades pedagógicas de Matemática, Física y Computación.
- Divulgar los resultados de esta investigación como fuente de información a los docentes de las Matemáticas Superiores y de otras asignaturas en las cuales se requiera el uso de un relativo nivel de pensamiento lógico como vía para el aprendizaje.

- Dar continuidad a esta investigación como vía para comprobar o descartar las hipótesis generadas en este trabajo.

Referencias bibliográficas.

- Almeida B, A. Didáctica de la resolución de problemas matemáticos en la escuela media. Promet. Editorial Academia. La Habana 1999.
- Álvarez, C. Hacia una escuela de excelencia. Editorial Academia. La Habana 1996.
- Beyer, W. (2000). La resolución de problemas en la Primera Etapa de la Educación Básica y su implementación en el aula. Caracas Venezuela
- Campistrous, L y Rizo, C (1999). Didáctica y Resolución de Problemas. ICCP, La Habana
- Cárdenas, J y otros. (2013) Resolución de problemas de matemáticas y evaluación: aspectos afectivos y cognitivos. En grupo de investigación DE-PROFE (ed.), Las emociones en la enseñanza y el aprendizaje de las ciencias y las Matemáticas.
- Chamoso, J. y otros. (2012). La reflexión como elemento de formación docente en matemáticas: análisis e instrumentos. Cuadernos de Investigación y Formación en Educación Matemática.
- Coletivo de Autores. A Língua Portuguesa na Resolução de Problemas Matemáticos. <http://www.repositorio.ipsantarem.pt>
- Colectivo de autores ISPEJV (2000). Metodología de la Enseñanza de la Matemática. Tomo I y Tomo II. Editorial Pueblo y Educación.
- Fonte, A. (2003). Estrategias que utilizan los alumnos de Secundaria Básica para resolver problemas. Un estudio de casos. La Habana.
- Hernández A. J. Cómo estás en Matemáticas? Ejercicios complementarios de Matemática, para la profundización en la enseñanza preuniversitaria. Editorial Pueblo y Educación. 2001.
- Labarrere, A. (1998). Cómo enseñar a los alumnos de primaria a resolver problemas. Editorial Pueblo y Educación. Ciudad de La Habana.
- Padilla, E. (2014). Resolución de problemas en Matemática y su didáctica en el contexto de los nuevos programas. Quepos, Puntarenas, Costa Rica
- Poggioli, (2000). Estrategias de solución de problemas. Enseñando a aprender. <http://www.fpolar.org.ve/poggioilpoggio05.htm>.

Para citar el artículo indexado

Fonte Águila, A. A., & Varela Nualles, M. (2020). Estrategias de resolución de problemas y creencias de estudiantes universitarios (estudio de casos). *AlfaPublicaciones*, 1(3), 6–19.
<https://doi.org/10.33262/ap.v1i3.5>



El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Alpha Publicaciones**.

El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Revista Alpha Publicaciones**.



Recibido: 06-07-2019 / Revisado: 09-08-2019 / Aceptado: 11-09-2019 / Publicado: 05-10-2019

Planeación estratégica prospectiva en las organizaciones turísticas

DOI: <https://doi.org/10.33262/ap.v1i3.4>

Strategic prospective planning in the touristic organizations

Yoan Hernández Flores,¹ Maité Rodríguez González² & Miguel Ángel Espinosa Cuartas.³

Abstract.

At an international level, since the ending of the 20th century, the study and construction of the future began in companies from different sectors that make up the countries' economies. Specifically, in Latin America, during the 1980s, studies of this type began to be carried out, which will constitute the basis for planning the strategic actions to be developed. Without a doubt, one of the most important sectors and precursors of the economy in the countries since these years has been tourism. Due to the importance of carrying out these future studies and the limited bibliographic reference about them in companies on this sector, the objective of this investigation is to analyze – from a theoretical methodological point of view- the main contributions of strategic prospective and the construction of scenarios for organizations in the tourism sector. For this, through the consultation of documents and studies carried out by specialists in the field of prospective, and linking to studies developed in the tourism sector, the authors elaborate a theoretical-methodological framework that supports the development of new research to be carried out within the different areas that integrates tourism.

Keywords: Future studies, strategic prospective, tourism, research.

¹ Universidad de La Habana. Facultad de Turismo. La Habana, Cuba. yoan961122@gmail.com

² Universidad de La Habana. Facultad de Turismo. La Habana, Cuba. mrodriguez@ftur.uh.cu

³ Universidad de La Habana. Facultad de Turismo. La Habana, Cuba.
miguel.espinosa@estudiantes.ftur.uh.cu

Resumen.

A nivel internacional, desde finales del siglo XX se comenzó el estudio y construcción del futuro en las entidades de los diferentes sectores que conforman la economía de los países. Específicamente en el área de América Latina, durante los años ochenta es que se comienzan a realizar estudios de este tipo, los cuales constituirían la base de la planificación de las acciones estratégicas a desarrollar. Sin dudas, uno de los sectores más importantes y precursores de la economía en los países desde estos años ha sido el turismo. Debido a la importancia de realizar estos estudios del futuro, y a la poca referencia bibliográfica sobre estos en entidades del sector del turismo, la presente investigación tiene como objetivo analizar - desde el punto de vista teórico y metodológico- los principales aportes de la prospectiva estratégica y la construcción de escenarios para las organizaciones del sector del turismo. Para ello, a través de la consulta de documentos y estudios realizados por especialistas en el tema de prospectiva y vinculando a estudios del sector del turismo, los autores elaboran un marco teórico – metodológico que sustenta el desarrollo de nuevas investigaciones a realizar dentro de las diferentes áreas que integra el turismo.

Palabras claves: Estudios del futuro, prospectiva estratégica, turismo, investigaciones.

Introducción.

Predecir el futuro o construirlo de acuerdo a unas perspectivas no es una tarea sencilla. Los diferentes métodos como: los pronósticos cualitativos y cuantitativos, estudios prospectivos, la simulación, modelos causales, la futurología, entre otros, proporcionan los indicios de lo que podría deparar el día de mañana con el objetivo de reducir la incertidumbre. Por ello, prever el futuro se convierte en un aspecto clave para establecer planes estratégicos, anticipándose a posibles obstáculos o para aprovechar las oportunidades venideras (Vergara, Fontalvo y Maza, 2010).

Desde mediados de los años ochenta del siglo pasado, numerosos países de América Latina como Argentina, México, Perú, Colombia y Brasil, han realizado estudios nacionales que han servido como base de la planificación de acciones estratégicas en la administración pública o en sectores estratégicos específicos. Como parte de los ejercicios realizados, se unen los regionales o subregionales auspiciados por organizaciones como la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y en particular su Instituto para la Planificación Económica y Social (ILPES) (Armijos, Galarza y García, 2017).

Ante los desafíos de un mundo globalizado, las diferentes organizaciones tienen la obligación de ser flexibles para transformar su estructura de negocios, y responder a cambios estratégicos y retos del mercado. Según González et al (2019), para alcanzar una posición de ventaja competitiva, se necesita examinar de manera crítica el entorno, con el objetivo de

identificar oportunidades externas, crear capacidades internas y con ello anticiparse ante las tendencias futuras.

En medio de esta visión futurista juega un papel esencial la prospectiva, que constituye una herramienta realmente útil para las exigencias del mundo actual, pues facilita los medios para la construcción de escenarios en las diferentes esferas de las ciencias sociales y económicas (Guerra, 2010).

Actualmente, la prospectiva bien ejercida se reconoce como un proceso sistemático, participativo, de construcción de una visión a largo plazo para la toma de decisiones en la actualidad y para la movilización de acciones conjuntas. En tal sentido, la construcción de escenarios permite exponer un conjunto de alternativas respecto al futuro y pone a discusión las consecuencias de tomar o no determinadas decisiones (Medina, 2013).

Los planificadores turísticos no han estado ajenos a la necesidad de prever el futuro y de limitar la incertidumbre. Desde sus orígenes, la planificación turística ha realizado proyecciones y ha anticipado tendencias de cambio con el propósito de mejorar el diseño de los destinos turísticos y así beneficiar a los visitantes, inversores y residentes locales, sin embargo, se ha favorecido el uso de los instrumentos cuantitativos (pronóstico) en detrimento de las herramientas cualitativas (prospectiva) (Song & Li, 2008).

Una revisión reciente de fuentes diversas ha revelado la escasez de ejercicios de prospectiva en el ámbito turístico. En primer lugar, instituciones internacionales que estudian el fenómeno turístico, como la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) y la Organización Mundial del Turismo (OMT), han estado más centradas en la realización de proyecciones y pronósticos cuantitativos que en la exploración de escenarios o visiones cualitativas. No obstante, ambas instituciones han realizado incursiones parciales en el campo de la prospectiva mediante el análisis de mega tendencias, con el fin de evaluar acciones de marketing y orientar las políticas de desarrollo (OECD, 2010; WTO, 2001).

Los trabajos académicos y de consultoría relacionados con la prospectiva turística han sido muy escasos en los últimos años. Una búsqueda reciente en la European Foresight Platform, programa financiado por la Comisión Europea que ha documentado cerca de 500 ejercicios de prospectiva en todo el mundo, develó que sus archivos solo contaban con un caso de estudio en el cual se habían diseñado escenarios de futuro para la actividad turística (Mittringer, 2005). Asimismo, son escasos los artículos aparecidos en las revistas especializadas en prospectiva relativos a temáticas turísticas.

Es por ello que la presente investigación tiene como objetivo analizar - desde el punto de vista teórico y metodológico- los principales aportes de la prospectiva estratégica y la construcción de escenarios para las organizaciones del sector del turismo.

Metodología.

La presente investigación presenta una postura enmarcada en una metodología cualitativa, pues se realiza a través de la revisión de textos, revistas científicas, tesis y otros documentos que son resultado de otras investigaciones realizadas por diferentes autores, lo cual representa la base que sustenta la exploración. Los resultados finales se construyen a partir de la lectura, análisis, reflexión e interpretaciones por parte de los autores, los cuales se realizan a través de tres etapas fundamentales (Tabla 1).

Tabla 1. Procedimiento metodológico

Etapas	Objetivos	Métodos y técnicas
Etapas 1	Identificar las bases teóricas – conceptuales de la planeación estratégica prospectiva.	
Etapas 2	Argumentar la importancia del uso de herramientas y métodos de estudios estratégicos prospectivos en el sector del turismo	Método teórico *: histórico o tendencial.
Etapas 3	Describir las ventajas y desventajas de los principales métodos para la construcción de escenarios.	Revisión bibliográfica

* Los métodos teóricos se desarrollaron a través de los procedimientos de: análisis – síntesis, abstracción – integración e inducción – deducción.

Fuente: Elaboración propia.

Resultados y discusión:

Planificación empresarial.

El término planificación ha sido abordado por autores como Ansoff (1965), Chiavenato (1999) y González (2004), los cuales concuerdan que planificar es el establecimiento de objetivos o metas, y la elección de los medios más convenientes para alcanzarlos (planes y programas).

La planificación, en el ámbito empresarial, es previa a las otras funciones de dirección; pues es imposible organizar, gestionar y controlar con eficacia sin unos planes adecuados (Gorostegui, 1994, citado en Clemade 2010).

La Resolución 276/03 del Ministerio de Economía y Planificación (MEP), de la República de Cuba, sobre la Planificación Empresarial, plantea que la planificación es el instrumento de dirección básico, que coordina e integra los aspectos productivos, económicos, sociales y financieros, potenciando la iniciativa y los esfuerzos de la empresa en el cumplimiento de sus funciones y objetivos económicos, con el máximo de eficiencia y la activa participación de los trabajadores.

Las definiciones anteriores presentan elementos comunes e importantes en materia de planificación: el establecimiento de objetivos o metas y la elección de los medios más convenientes para alcanzarlos (planes, estrategias, políticas, programas y procedimientos). Implica, por lo tanto, un proceso de toma de decisiones, un proceso de previsión

(anticipación), visualización (representación del futuro deseado) y de predeterminación (tomar acciones para lograr el concepto de predecir el futuro).

Por lo tanto, elementos fundamentales en este proceso de planificación, son la selección de la información, el desarrollo de acciones con el fin de lograr el objetivo que se persigue, lo que implica conocerlo, evaluar la situación, considerar diferentes acciones que puedan realizarse y escoger la mejor alternativa.

En determinadas ocasiones, las previsiones sobre las cuales se basan los planes son incorrectas o suceden imprevistos, que por la vía de la planificación se pueden cubrir de manera práctica. Es por ello que, la planificación se convierte en un instrumento para afrontar la inseguridad.

Por su parte, la planeación estratégica se entiende como lo que algunos denominan “el arte y ciencia” de formular, implantar y evaluar decisiones interfuncionales que permitan a la organización llevar a cabo sus objetivos (Astigarraga, 2016). Por lo tanto, resulta evidente que la planeación estratégica lleva implícita la visión de futuro, aunque sea referida a un plazo relativamente corto.

Varios autores, han realizado estudios sobre la evolución de la planificación en las empresas. Baena (2015) plantea que, con la evolución de los estudios en administración se pueden definir seis tipos de planeación: clásica, reactiva, inercial o proyectiva, de contingencia, estratégica y prospectiva estratégica.

Prospectiva estratégica: conceptualización y evolución.

Según Baena (2015) la prospectiva estratégica surge, debido a que es imposible realizar una planificación a largo plazo sin estudiar los escenarios futuros, de ahí que esté muy vinculada a la prospectiva.

Gastón Berger definió la prospectiva como “la ciencia que estudia el futuro para comprenderlo y poder influir en él” (Dorati, 2019). Esta ciencia parte del principio lógico e indispensable que el futuro aún no existe y se puede concebir como un realizar múltiple que, depende solamente de la acción del hombre (Godet, Monti y Roubelat, 2000).

La prospectiva, según Godet se enfoca en el presente dando significado a la acción, pero acción sin meta no tiene sentido (Tapia, 2016). Es la intersección de tres campos: estudios de futuro, planificación estratégica y análisis de políticas, es decir va desde: lo predictivo, pasivo extrapolatorio hacia: lo exploratorio, activo y constructivo (Gavigan y Scapolo, 2000).

La utilización de la prospectiva en el análisis externo o análisis del entorno de los procesos de planificación, planeamiento o planeación estratégica es clave a la hora de la identificación de tendencias y su impacto en el sistema analizado, en la elaboración escenarios, en la

identificación de factores de éxito futuros, o en la reflexión estratégica y en la formulación de estrategias (Astigarraga, 2016).

Actualmente, los autores se refieren a la planeación prospectiva estratégica, pues esta se dirige a la acción concreta, es saber hacia dónde se va. Miklos y Tello, plantean que sostiene una visión holística en lugar de parcial y desintegrada: además de aspectos cuantitativos, considera aquellos de naturaleza cualitativa, permitiendo así una apreciación más completa; sus relaciones son más dinámicas y están basadas en estructuras evolutivas y no fijas o estáticas; su futuro es múltiple e incierto; lo más importante: su actitud hacia el futuro es activa y creativa y no pasiva o sencillamente adaptativa (Montoya y Bedoya, 2018).

Al analizar los conceptos enunciados anteriormente, se puede concluir que la prospectiva estratégica es concebida como una herramienta utilizada como parte del proceso de planificación; guía las acciones del presente en pos de construir un futuro probable para la organización, aportando elementos muy importantes para la toma de decisiones.

Sin dudas, mantiene un amplio horizonte temporal, prestando atención a eventos y situaciones a mediano y largo plazo. Otro elemento fundamental a tener en cuenta, es el adecuado manejo de la información, pues un estudio de tal envergadura, genera gran cantidad y diversidad de datos que, procesados de forma correcta, se convierten en información valiosa y decisiva.

Es la actitud activa y creativa hacia el futuro de las empresas, como parte de la planeación estratégica prospectiva, la que incluye la elaboración de escenarios como un elemento clave de este proceso.

Godet y Durance afirman que un escenario es un conjunto de elementos que describen una situación futura, y una ruta de eventos que permiten a la entidad moverse desde la situación actual a una futura (Gándara, 2015).

Bas (2002) plantea que un escenario es un futurible (un futuro posible), de entre varias alternativas, que describe una situación hipotética futura. En forma análoga, Francés (2001) expresa que los escenarios son descripciones de los posibles entornos en los cuales podría ubicarse la empresa en el futuro, ya que la función principal de los escenarios es alertar acerca de posibles eventos que puedan afectar la empresa.

Coincidiendo con Fernández (2007), el método de construcción de escenarios dentro del proceso de planificación estratégica del territorio, descansa en un proceso continuo de participación y evaluación por parte de agentes públicos y privados del territorio analizado, este proceso debe coincidir con las actividades de participación que generalmente se llevan a cabo en los planes estratégicos, con el objetivo de que se retroalimenten.

Según Adalid, Galarza y García (2017), las hipótesis de un escenario deben cumplir algunas condiciones: coherencia (debe estar articulado de manera razonable y lógica), pertinencia

(los estadios previos deben estar articulados al tema principal y no a otro concepto) y verosimilitud (las ideas que contenga el relato deben pertenecer al mundo de lo creíble).

Bas (2002), señala que la primera aplicación del método de escenarios en el ámbito de la empresa privada fue desarrollada para General Electric, entre finales de los años sesenta y principios de los setenta, con el fin de caracterizar a la sociedad y la economía norteamericana de los años ochenta.

Sin embargo, la consolidación del método de escenarios como herramienta prospectiva y estratégica aplicada a la toma de decisiones empresarial, viene con la adopción de la multinacional Shell Internacional a finales de los años setenta, a través de la adopción de este método en las rutinas de trabajo de gestión, en lugar de la predicción tradicional para diseñar la estrategia corporativa (Yori, Hernández de Velazco y Chumaceiro, 2011).

Bajo esta perspectiva, el método de escenarios se ha revelado sumamente productivo, al permitir a la empresa adaptarse a los cambios y situaciones contingentes al aprovechar las posibilidades latentes en éstos, confiriéndole, en muchos casos, una ventaja competitiva, erigiéndose en una técnica que se ha comprobado consistentemente efectiva para enfrentar la incertidumbre estratégica en numerosas compañías, en diversas industrias.

Estudios prospectivos estratégicos en el sector del turismo.

Como afirman Vergara, Fontalvo, y Maza (2010), son numerosas y trascendentes las razones que aconsejan incorporar la prospectiva en los procesos de planificación turística. Este nivel de complejidad viene dado por la propia organización del sector, agrupando cada uno de los elementos en dos grandes subsistemas: endógenos y exógenos (Martín, 2010).

En dicho sistema aparecen, por un lado, la demanda turística y, por otro lado, cada uno de los elementos de la oferta que tratan de satisfacer las expectativas y necesidades de los visitantes. A su vez, las relaciones entre demanda y oferta turística tienen lugar en un entorno sujeto a cambios constantes de naturaleza geopolítica, social, económica y tecnológica, todo lo cual complica sustancialmente las labores de previsión turística.

En segundo lugar, el fuerte dinamismo inherente al sector turístico obliga a los planificadores a realizar constantes reflexiones sobre la evolución futura del comportamiento de los visitantes, la aparición de innovaciones en los servicios turísticos y el reposicionamiento de los competidores. Un destino u operador turístico que no sea capaz de anticipar el futuro del sector estará en clara inferioridad de condiciones frente a sus competidores.

En tercer lugar, según Fernández (2012), la creciente turbulencia del entorno en el que se desenvuelve la actividad turística justifica sobradamente la utilización de herramientas de prospectiva. La turbulencia puede considerarse como un estado del entorno cuyo índice de cambio sobrepasa nuestra capacidad de comprensión analítica.

La turbulencia da lugar a niveles de inestabilidad, incertidumbre y conflicto, que generan rupturas no previstas en los paradigmas existentes. En una situación de turbulencia no existe la posibilidad de administrar ni modificar las transformaciones; lo más que puede hacerse es aprender a vivir con ella y a comprenderla. En suma, la turbulencia incrementa de forma sustancial la incertidumbre de las previsiones turísticas y dificulta la labor del planificador.

En cuarto lugar, en el momento presente están ganando peso una serie de paradigmas relativamente novedosos que inciden directamente en la operativa cotidiana del planificador turístico. Los nuevos paradigmas se refieren a la competitividad, sostenibilidad y gobernanza de los destinos turísticos. Estos conceptos están siendo abordados por planes estratégicos, Agendas Local y procesos participativos. A estos instrumentos habría que añadir la prospectiva, que está particularmente bien adaptada para abordar estos temas (Fernández, 2012).

En último lugar, existe una simbiosis esencial entre planificación y estudios del futuro (Cole, 2001). El plan, es el vehículo a través del cual los estudios del futuro se manifiestan en la realidad social y espacial, y también constituye el medio gracias al cual estos estudios quedan anclados a problemas reales y no derivan en fantasías.

Los estudios del futuro se centran en el largo plazo e intentan proporcionar una amplia diversidad de visiones y alternativas, que pueden contribuir a lograr un plan turístico más holístico e imaginativo.

Métodos del análisis prospectivo estratégico

Dentro de la prospectiva estratégica, existe un amplio abanico de métodos que posibilitan realizar estudios de futuro en casi todos los campos del conocimiento, Fernández (2012) clasifica los métodos de previsión del futuro teniendo en cuenta dos enfoques: los métodos cuantitativos y los cualitativos.

Para Fernández (2012), la elección de un método de previsión de futuro depende de varios factores como: el objetivo de la previsión, el contexto en que se va a desarrollar las variables objeto de previsión, la complejidad de la técnica, los recursos accesibles para su realización, entre otros.

Tabla 3: Métodos utilizados para la previsión del futuro.

Métodos cuantitativos	Métodos cualitativos
Extrapolación de tendencias	Encuesta de opinión
Análisis temporal de procesos estocásticos	Entrevistas a expertos
Análisis de regresión – Modelos	Paneles de expertos o Focus Groups
Modelos de simulación	Método Delphi

Dinámica de sistemas	Diseño de escenarios
Análisis de impactos cruzados	Árboles de decisión y de relevancia
Análisis coste – beneficio	Análisis morfológico
Análisis input – output	Teoría de catástrofes
	Analogía histórica
	Incasting y Backasting

Fuente: Elaboración propia, a partir de lo enunciado por Fernández (2012).

Según Fernández (2007), el uso de métodos cuantitativos favorece el desarrollo de estudios que necesiten de pronósticos matemáticos, mientras que, para los estudios prospectivos, los métodos de previsión cualitativos son los más aceptados.

Los métodos cualitativos, se basan en intuiciones, conjeturas y opiniones de actores que poseen información previa sobre una situación determinada, aportando una cierta dosis de subjetividad a la previsión, considerados apropiados para analizar cambios estructurales de mediano y largo plazo. De esta manera, se expone a partir de algunas experiencias desarrolladas en diferentes campos (planificación territorial, educación, gestión del medio ambiente, etc.) que los métodos prospectivos cualitativos evidencian ventajas (Fernández, 2007).

Por ejemplo, abordan adecuadamente los temas complejos e inciertos, no necesariamente requieren de indicadores cuantitativos, estimulan el pensamiento y la reflexión creativa entre actores y resultan apropiados cuando no hay datos pasados o presentes, o cuando a pesar de contar con datos históricos se están produciendo cambios relevantes en las condiciones del entorno que invalidan la utilización de series temporales.

Es necesario resaltar que paralelamente a sus ventajas, estos métodos cualitativos poseen ciertas limitaciones como: generan imágenes de futuro excesivamente idealistas, la claridad de los análisis depende en gran medida de los expertos consultados y requieren técnicas que complementen la información y cuantifiquen las previsiones, las cuales no son útiles para programar acciones a corto plazo.

Como muestra representativa de los métodos cualitativos y como objeto de estudio de esta investigación, el uso de métodos para el diseño de escenarios prospectivos, según Medina (2013), actualmente se utiliza con mayor frecuencia en el ámbito empresarial, sin embargo, dentro de la última década se ha comenzado a utilizar para llevar a cabo ejercicios de perspectiva territorial principalmente en países de Europa y América Latina.

Metodologías existentes para la construcción de escenarios.

Desde sus inicios, para la construcción de escenarios se han desarrollado diferentes metodologías catalogadas en tres grandes escuelas: la lógica e intuitiva, la prospectiva y de tendencia probabilística (Bradfield et al, 2005).

Según Chermack, Lynham y Ruona (2001), la primera de ellas fue propuesta por Herman Kahn en 1967 y se caracterizaba por ser un esquema totalmente cualitativo basado más en la intuición y juicios de valor, que en un soporte científico.

Las metodologías para la planeación por escenarios fueron evolucionando, integrando la toma de decisiones y estrategias para aprovechar mejor los escenarios creados (Conway, 2004).

Vergara, Fontalvo y Maza (2010), realizan un listado cronológico resumen de las metodologías desarrolladas para la construcción de escenarios.

Tabla 4. Metodologías existentes para la construcción de escenarios.

Modelo / Metodología	Autor (es)	Características / Aportes	Año
Future-Now	Herman Kahn	Emplea juicios razonados y la intuición. Método cualitativo.	1967
Operational Research - Management Science (OR/MS)	Amara y Lipinski	Involucra algoritmos estructurales y modelos matemáticos. Método cuantitativo.	1983
Procedimiento para la construcción de escenarios	Peter Wack	Soporta los escenarios bajo una estructura robusta, complementados con un análisis numérico.	1985
Industry Scenarios	Michael Porter	Parte de que el análisis de la industria permite prever cómo será el mundo en el futuro.	1985
Procedimiento para la construcción de escenarios	Millet y Randles	Emplea técnicas intuitivas y cuantitativas. Relaciona métodos cualitativos y cuantitativos.	1986
Análisis de escenarios para la planeación estratégica. Procedimiento para la construcción de escenarios en tres fases.	Jutta Brauers y Martin Weber	Incluye métodos creativos cualitativos en la fase de análisis.	1988
Metodología general de ocho pasos propuesto por Schwartz	Peter Schwartz	Método procedimental para desarrollar escenarios.	1991
Metodología para la construcción de escenarios	Michel Godet	Uso de la prospectiva para el diseño de escenarios. Emplea la mayor cantidad de métodos y herramientas cualitativas	1992

			existentes para predecir y actuar sobre el futuro.	
Metodología para la construcción de escenarios en tres fases	The Future Group		Enfatiza en centrar en los puntos críticos de la organización.	1994
Metodología para la construcción de escenarios en cuatro fases	Sholom Feldblum		Relaciona la simulación estocástica con la prueba de escenarios.	1995
Metodología para la construcción de escenarios en nueve pasos	Paul Schoemaker		Incluye en el paso 9 la posibilidad de reexaminar los escenarios después de realizar investigaciones posteriores.	1995
Metodología para el desarrollo de escenarios	Kees Van Der Heijden		Método estructurado para el desarrollo de escenarios.	1996
Método de la doble variable	John Galtung		Identifica las dos mayores incertidumbres y crea escenarios para estas.	1998
Metodología general de siete pasos	John Ratcliffe		Modelo adaptable para el uso en cualquier tipo de organización.	2000
Teoría general para la planeación de escenarios basado en el método de ocho pasos de Dubin	Thomas J. Chermack		Aplicación teórica para la construcción y prueba de escenarios.	2003
Metodología general de cinco pasos	Diana Scarce, Katherine Fulton y the Global Business Network Community		Incluye el seguimiento posterior de los escenarios elaborados.	2004
Desarrollo de escenarios perspectivas	Iver B. Neumann y Erik F. Verland		Los escenarios pueden provenir directamente de datos del pasado, del presente o de ambos.	2004
Transition Management Model	Saartje Sondejker, Jac Geurts, Jan Rotmans y Arnold Tukker		Modelo para la transición de escenarios hacia los procesos gerenciales.	2006

Fuente: Vergara, Fontalvo y Maza (2010).

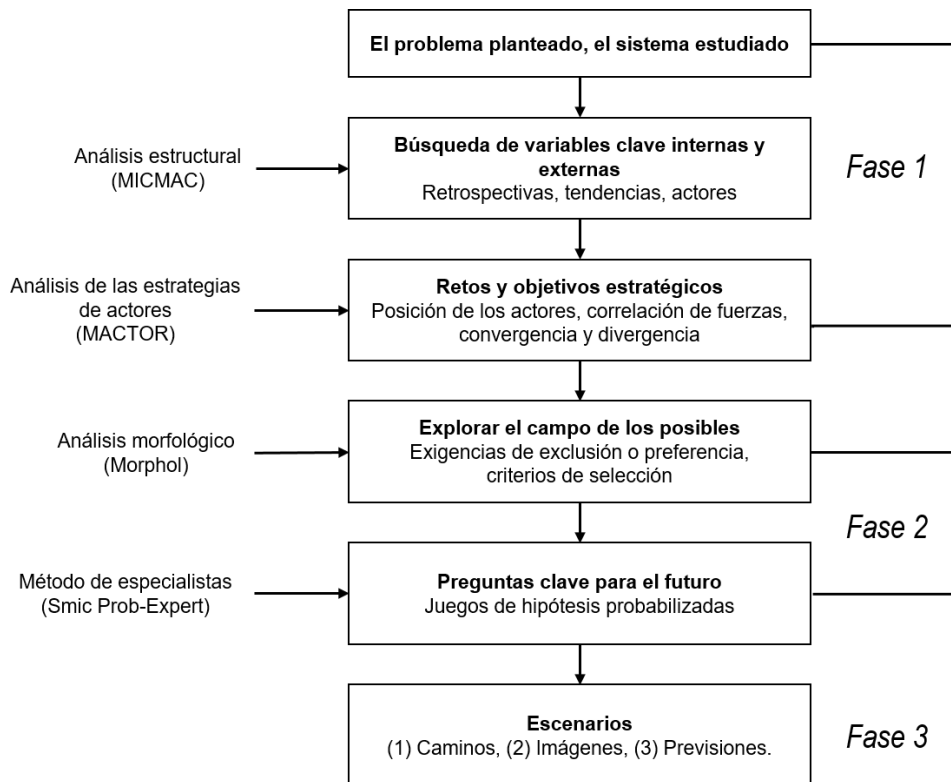
De todas las metodologías expuestas anteriormente, la más conocida y utilizada a nivel internacional es la presentada por Michael Godet, en el año 1992 (la cual ha sido modificada por el propio autor, adaptándola a los contextos actuales), como representante de la escuela prospectiva, pues propone que “los escenarios pueden servir no solo para predecir un futuro, sino como orientación para construir un futuro idealizado, integrándola como herramienta en los estudios prospectivos estratégicos” (Godet, 2001).

Esta metodología integra, además, diferentes métodos y técnicas para la obtención y procesamiento de la información necesaria. Godet (1977) como representante de la escuela francesa (la más aceptada en la actualidad), propone un conjunto de métodos encadenados

para los estudios prospectivos y construcción de escenarios. Cada uno, tiene un fin especial y es el resultado del análisis previo; para lograr un adecuado diseño de la investigación. Estos métodos son incluidos en la metodología propuesta por el propio autor en el año 2002 y reafirmada por Godet y Durance (2011).

Para el desarrollo de esta metodología, se cuenta con el apoyo que ofrecen los métodos informáticos y estadísticos desarrollados por el Laboratorio de Investigación de Prospectiva Estratégica y Organización (LIPSOR).

Figura 1: Metodología para la construcción de escenarios.



Fuente: Godet y Durance (2011).

El primero de estos métodos es el análisis estructural (MICMAC), un método sistemático, en forma matricial, de análisis de las relaciones entre las variables constitutivas del sistema estudiado y las de su entorno explicativo. Tiene como objetivo destacar las principales variables influyentes y dependientes y, por consiguiente, las variables esenciales para la evolución del sistema (Godet y Durance, 2011).

Este método se emplea por la propia necesidad de contar con una herramienta de consultoría e investigación aplicada, que ponga en comunicación a la empresa y a la universidad, que permita relevar estructuras y aproximar herramientas para fundamentar una nueva cultura de gestión empresarial (Pérez y Alfonso, 2016).

Todo parte de un proceso de debate, el cual conlleva varios talleres participativos donde los interesados, discuten y acuerdan cuales serán aquellas variables fundamentales que guiarán la evolución de un sistema y sus interdependencias (Nassreddine y Anis, 2014).

Los límites de este método, se refieren principalmente al carácter subjetivo de la lista de variables elaborada durante la primera fase, y de las relaciones entre las variables, de ahí la importancia de las entrevistas complementarias a los actores del sistema (Godet y Durance, 2011).

A pesar de esto con cuidado, esmero, y trabajo realizado por los especialistas, el aspecto apropiable del análisis estructural constituye una excelente herramienta para la reflexión sistemática sobre un problema. La mayoría de los resultados obtenidos son esperados y confirman la intuición inicial, por lo que permiten verificar el buen sentido y la lógica del enfoque y, más que todo, dar peso a los resultados contra intuitivos.

El análisis de los Juegos de los Actores o Método MACTOR, propone un procedimiento que permite considerar la riqueza y complejidad de la información que se procesa, brindando al analista resultados intermedios que lo iluminan en algunas dimensiones del problema.

El método posee otro mérito: en gran parte cubre el déficit metodológico entre la construcción del cuadro de estrategia de los actores, su explotación y la elaboración de los escenarios pertinentes (Bardales, 2015).

El método MACTOR tiene algunas limitaciones, sobre todo en lo concerniente a la recopilación de la información necesaria. Se puede observar una reticencia natural de los actores a revelar sus proyectos estratégicos y los medios de acción externos: siempre habrá una parte irreductible de confidencialidad. Sin embargo, se pueden efectuar verificaciones útiles.

Por otro lado, la representación de un juego de actores sobre la base de este método supone un comportamiento coherente y racional de cada actor con respecto a sus fines, algo que muchas veces dista de la realidad, pues disponen de múltiples grados de libertad que podrán ejercitar a través de acciones estratégicas para alcanzar los fines propuestos a fin de realizar su proyecto o tratar de impedir el de un potencial competidor (Godet y Durance, 2011).

El tercer método propuesto es el análisis morfológico o método Morphol. Según Godet y Durance (2011), a través de este método se desagrega el sistema o la función estudiada en subsistemas. Cada subsistema se desdobra en varias hipótesis de evolución para el horizonte de trabajo determinado.

Según Godet, Monti y Roubelat (2000) el análisis morfológico muestra varias ventajas, dentro de las más significativas se pueden señalar que, estimula el pensamiento creativo, permite estudiar el sistema “como un mapa”, y es aplicable a un inmenso número de sistemas.

Una de las limitantes de este método es que, cuando se omite un subsistema o simplemente una hipótesis esencial para el futuro, se eleva el riesgo de ignorar una cara del campo de los posibles (Godet y Durance, 2011). De igual forma, por sí solo este método no permite elegir la mejor alternativa entre todas las diseñadas (Godet, Monti y Roubelat, 2000).

Godet y Durance (2011) afirman que la encuesta Delphi tiene como objetivo, partiendo de la consulta a expertos y mediante cuestionarios sucesivos, poner de relieve convergencias de opinión y despejar ciertos consensos sobre temas precisos. La aplicación de esta técnica ha tenido diferentes variantes, de acuerdo a los estudios que se realizan.

Una de las ventajas de la encuesta Delphi es la certeza casi total de identificar un consenso, gracias a los cuestionarios sucesivos. Por otra parte, la información recogida en la encuesta acerca de los acontecimientos, tendencias y cambios bruscos determinantes para la evolución futura del problema estudiado, es generalmente rica y abundante. Finalmente, puede utilizarse tanto en los campos de la gestión, la economía y la tecnología como en el de las ciencias sociales (Godet y Durance, 2011).

Los mismos autores afirman que son varias las dificultades que limitan el alcance de esta técnica, el cual resulta largo, costoso, e intuitivo más que racional. En el caso de la construcción de escenarios, no se tienen en cuenta las posibles interacciones entre las hipótesis consideradas, lo que ha llevado a los promotores de esta técnica a desarrollar métodos de impactos cruzados probabilísticos, como el Smic-Prob-Expert.

El objetivo del método Smic-Prob-Expert es evaluar los cambios en las probabilidades de un conjunto de acontecimientos, como consecuencia de la materialización de uno de ellos; busca analizar las diferentes combinaciones de hipótesis que más adelante podrán ser excluidas. Por lo que, la ventaja principal que ofrece el método de impacto cruzado es que estima la probabilidad de ocurrencia de los diferentes eventos, y de las interrelaciones existentes entre ellos (Rincón y Mujica, 2004). Las probabilidades son asignadas a cada evento, por un grupo de expertos.

El método Smic-Prob-Expert toma en cuenta la interdependencia entre las preguntas y garantiza la coherencia de las respuestas. Permite cuestionar ciertas ideas recibidas y, sobre todo, verificar que los escenarios estudiados cubran una parte razonable del campo de los probables (Godet y Durance, 2011).

Según Jay (2014), esta integración también ofrece un medio de evaluar la sensibilidad respecto de las probabilidades de los eventos futuros y las políticas contempladas, una consideración importante en los estudios de planificación.

La principal limitante, la constituye el problema de unificación de las respuestas de varios especialistas, donde una de las soluciones más idóneas es realizar una exhaustiva selección de los expertos (Godet y Durance, 2011).

Conclusiones.

- La prospectiva estratégica es una herramienta utilizada dentro del proceso de planificación en las entidades, pues guía las acciones del presente en aras de construir un futuro probable.
- Elementos como la complejidad del sector del turismo, conformado por dos grandes subsistemas endógenos y exógenos, la diversidad en los criterios de la demanda, de la oferta, el dinamismo y las tendencias cambiantes en un entorno convulso, así como los paradigmas establecidos por las entidades en aras de elevar la competitividad, sostenibilidad y gobernanza de los destinos turísticos, demuestran la importancia de incorporar los estudios estratégicos prospectivos en el sector del turismo.
- La metodología presentada por Godet y Durance (2011), como representantes de la escuela francesa prospectiva, es la más utilizada a nivel internacional, sobre todo por la cantidad de métodos que se integran para obtener resultados más cercanos a los deseados por la entidad y el uso de herramientas informáticas para facilitar el trabajo a realizar.

Referencias bibliográficas.

- Adalid, L., Galarza, S. y García, J. (2017). The prospective and approaches in Latin American Organizations. *Ciencia*. 19 (3), 317 – 333.
- Ansoff, H.I. (1965). *Corporate Strategy: An Analytic Approach to Business Policy for Growth and Expansion*. Nueva York: McGraw-Hill.
- Armijos, L. A., Galarza, S., & García, J. (2017). The prospective thinking and approaches in Latin american organizations. *Ciencia*, 19(3), 317-333.
- Astigarraga, E. (2016). Prospectiva Estratégica: orígenes, conceptos clave e introducción a su práctica. *Revista Centroamericana de Administración Pública*. (71): 13-29, 2016.
- Baena, G (2015). *Planeación prospectiva estratégica. Teorías, metodologías, y buenas prácticas en América Latina*. México: Proyecto PAMIME, Universidad Nacional Autónoma de México.
- Bardales, R. (2015). *Curso Gestión de desarrollo. Tema Planificación Prospectiva*. Perú: Universidad Nacional del Altiplano.
- Bas, E. (2002). *Prospectiva. Como usar el pensamiento sobre el futuro*. Barcelona: Editorial Ariel, S.A.
- Bradfield, R. et al. (2005). The origins and evolution of scenario techniques in long range business planning. *Futures*, 37 (1), 795 – 812.

- Chermack, T., Lynham, S., y Ruona, W. (2001). A Review of Scenario Planning Literature. *Future Research Quarterly*, 17 (2), 7-31.
- Chiavenato, I. (1999). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw – Hill Interamericana.
- Clemade, L. Y. (2010). *Análisis estructural y de estrategia de actores para la proyección de estudios prospectivos en la provincia de Villa Clara (tesis de pregrado)*. Universidad Central Martha Abreu de Las Villas, Villa Clara, Cuba.
- Cole, S. (2001). Dare to Dream: Bringing futures into planning. *American Planning Association Journal*. 67 (4), 372-383.
- Conway, M. (2004). *Scenario planning: an innovative approach to strategy development*. Sidney: Australasian Association for Institutional Research.
- Dorati, Y. (2019). Futuro y prospección de la innovación en empresas del sector logístico. *Global Negotium*, 2 (3), 174 – 190. ISSN 2642 – 4800.
- Fernández J. (2007). 25 años de planificación estratégica de ciudades. *Ciudad y Territorio. Estudios Territoriales*, (154), 621-637.
- Fernández, J. (2012). Oportunidad y conveniencia de aplicar la prospectiva al sector turismo. *Estudios Turísticos*, (192), 7 -33.
- Francés, A. (2001). *Estrategia para la empresa en América Latina*. Caracas: Ediciones Iesa.
- Gándara, G. (2015). Strategic Prospective Methodology to explore sustainable futures. *Journal of Modern Accounting and Auditing*, 11 (11), 605 – 614.
- Godet, M. (2001). *Creating futures. Scenario planning as a Strategic Management Tool*. Londres : Económica.
- Godet, M. (1977). *Crise de la prévision, essor de la prospective. Exemple et méthodes*, Presses universitaires de France, coll. París : L'économiste.
- Godet, M. y Durance, P. (2011). *La prospectiva estratégica: para las empresas y los territorios*. París: UNESCO.
- Godet, M., Monti, R. y Roubelat, F. (2000) *La Caja de Herramientas de la Prospectiva Estratégica*. Cuadernos de LIPS. Centre national de l'entrepreneuriat (CNE), 4 (3). Recuperado de <https://hal-lara.archivesouvertes.fr/hal-02185401>
- González, A. (2004). *Planificación global de la Economía Nacional*. La Habana: Ministerio de Economía y Planificación (MEP).

- Gaceta Oficial de la República de Cuba. (2003). Resolución 276 sobre Planificación Empresarial, MEP. La Habana. Recuperado de <http://www.gacetaoficial.gob.cu>.
- Gavigan, J.P. y Scapolo F. (2000). La prospectiva y la visión del desarrollo regional a largo plazo. IPTS Report. (56). Recuperado de <http://www.jrc.es/pages/iptsreport/vol56/spanish/MET1S496.htm>
- González, J., et al (2019). Gerencia estratégica: herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones. Telos, 21(1), 242 - 267.
- Guerra, A. (2010). Metodología para la elaboración de escenarios en las Empresas Integrales y de Tabaco de la provincia Pinar del Río (tesis de maestría). Universidad “Hermanos Saíz Montes de Oca”, Facultad de Ciencias Económicas, Pinar del Río, Cuba.
- Jay, T. (2014). Método de impacto cruzado. Buenos Aires: EyE. ISBN: 987-98351-1-5.
- Montoya, G y Bedoya, O. (2018). Prospectiva de sostenibilidad energética de Creaciones Arrurri Sas Grisales, Universidad Cooperativa de Colombia. Recuperado de <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/7688>.
- Martín, R. (2010). Principios, Organización y Prácticas del turismo. Primera Parte. La Habana: Félix Varela.
- Medina, J. (2013). Prospectiva y política pública para el cambio estructural en América Latina y el Caribe. Santiago de Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Mittringer, R. (2005). Austrian Tourism 2015. Foresight Brief. The European Foresight Platform (EFP), (52) Recuperado de <http://www.foresightplatform.eu>.
- Nassreddine, G y Anis, A. (2014). Cognitive governance. Cognitive mapping and cognitive conflicts. Structural analysis with the MICMAC method. Tunisia: University of Sfax, 2014.
- Organization for Economic Co-Operation and Development (OECD). (2010). Tourism Trends and Policies 2010. París: OECD.
- Pérez, U. y Alfonso, H. (2016). El uso del método MICMAC, para la definición de procesos de intervención en las Organizaciones. Revista Ciencia y poder aéreo, 11 (1): 92 – 105. ISSN 1909-7050.

- Rincón, S. y Mujica, N. (2004). Estudio prospectivo de la gestión tecnológica en las empresas del sector metalmeccánico del estado Zulia. *Revista Venezolana de Gerencia*. 9 (26), 289 – 314.
- Song, H., y Li, G. (2008). Tourism demand modeling and forecasting: A review of recent research. *Tourism Management*. (29), 203 – 220.
- Tapia, G. (2016). Fundamentos de la planeación estratégica prospectiva. En: *Jornadas Nacionales de Administración Financiera (XXXVI:2016)*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.
- Vergara, J. C., Fontalvo, T.J y Maza, F. (2010). La planeación por escenarios: Revisión de conceptos y propuestas metodológicas. *Prospect*, 8 (2), 21 – 29.
- World Tourism Organization (WTO). (2001). *2020 Vision – Vol. 7 Global Forecast and Profiles of Market Segments*. Madrid: WTO.
- Yori, L., Hernández de Velazco, J. y Chumaceiro, A. (2011). Planificación de escenarios: una herramienta estratégica para el análisis del entorno. *Revista Venezolana de Gerencia*. 16 (54), 274-290.

Para citar el artículo indexado

Hernández Flores, Y., Rodríguez González, M., & Espinosa Cuartas, M. Ángel. (2020). Planeación estratégica prospectiva en las organizaciones turísticas. *AlfaPublicaciones*, 1(3), 20–38. <https://doi.org/10.33262/ap.v1i3.4>



El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Alpha Publicaciones**.

El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Revista Alpha Publicaciones**.



Recibido: 08-07-2019 / Revisado: 11-08-2019 / Aceptado: 13-09-2019 / Publicado: 05-10-2019

La sostenibilidad: una mirada hacia las principales herramientas de evaluación en los destinos turísticos

DOI: <https://doi.org/10.33262/ap.v1i3.3>



Sustainability: a look at the main evaluation tools in tourist destinations

Martha Omara Robert Beatón,¹ Maité Echarri Chávez,² Jennifer Díaz Saraiba,³ & Víctor Martínez Robert.⁴

Abstract.

The present work has as objective to determine the tools, methods and models that allow to evaluate the sustainability in a tourist destination, taking as a base those referred by the scientific literature consulted and from parameters defined in previous research on the study of sustainability. Using fundamentally the synthesis methods of the bibliography on the subject matter of the study and the comparative analysis. The results of this analysis showed that the models and methods tools do not allow to evaluate the sustainability from an interdimensional, intradimensional and multidimensional approach that integrates the complex dynamics that concur in the management of a tourist destination, setting the bases to carry out investigations from other areas of the knowledge in the search for instruments aimed at recognizing and understanding the holistic vision of sustainability in tourist destinations.

Keywords: Sustainability, Evaluation, Tourist Destinations.

Resumen.

¹ Universidad de La Habana. Facultad de Turismo. La Habana, Cuba. omara.robert73@gmail.com.

² Universidad de La Habana. Facultad de Turismo. La Habana, Cuba. maite_echarri@fur.uh.cu

³ Especialista Departamento Comercial. Agencia de Viajes San Cristóbal, La Habana, Cuba. omara.robert73@gmail.com.

⁴ Universidad de La Habana. Facultad de Turismo. La Habana, Cuba. viticomartinez98@gmail.com.

El presente trabajo tiene como objetivo determinar las herramientas, métodos y modelos que permitan evaluar la sostenibilidad en un destino turístico, tomando como base las que refiere la literatura científica consultada y a partir de parámetros definidos en investigaciones precedentes sobre el estudio de la sostenibilidad. Utilizando fundamentalmente los métodos de síntesis de la bibliografía sobre el tema objeto de estudio y el análisis comparativo. Los resultados de este análisis demostraron que las herramientas modelos y métodos no permiten evaluar la sostenibilidad desde un enfoque interdimensional, intradimensional y multidimensional que integre las dinámicas complejas que concurren en la gestión de un destino turístico, sentando las bases para realizar investigaciones desde otras áreas del conocimiento en la búsqueda de instrumentos dirigidos a reconocer y a comprender la visión holística de la sostenibilidad en los destinos turísticos.

Palabras claves: Sostenibilidad, Evaluación, Destinos Turísticos.

Introducción.

Después de la conferencia de Río de 1992, se debate de qué forma el turismo debe desempeñar un papel dentro del de desarrollo sostenible. En 1995 se elabora la Carta de Lanzarote, en el marco de la Conferencia Mundial de Turismo Sostenible y en 1996 la Agenda 21 para la industria de viajes y turismo.

En años posteriores se profundiza tanto en los diferentes ámbitos de la sostenibilidad aplicada al turismo como en los distintos niveles de actuación por los diferentes agentes. Alcanzando en el 2015 una agenda de desarrollo sostenible universal y transformadora, donde se ponen de manifiesto la experiencia de la comunidad internacional en materia de desarrollo de los últimos 20 años y se definen 17 objetivos (hasta el 2030) concretos y concisos en la búsqueda de un cambio de paradigma para las personas y el planeta; de ellos cinco responden específicamente a la actividad turística con el fin de mitigar las consecuencias de los modelos de desarrollo establecidos; declarando el 2017, “Año Internacional del Turismo Sostenible”.

Los estudios más recientes sobre sostenibilidad en el mundo han tratado la creación de herramientas para medir y/o evaluar varios aspectos de la sostenibilidad en el turismo (Palomeque et al., 2018; Torres, 2016; Vera et al., 2013; Velasco, 2011; Ávila & Barrado, 2005). La Organización Mundial del Turismo (OMT) (1998, 2005, 2007) ha emitido varias guías para la evaluación del desarrollo sostenible en este sector. En el año 2005 esta organización emitió una guía práctica (lista de indicadores) para contribuir a erradicar problemas con respecto a la gestión del desarrollo sostenible en destinos turísticos.

En Cuba la mayoría de los estudios sobre sostenibilidad turística de destinos han sido realizados a partir de la determinación y evaluación de indicadores divididos de acuerdo a las dimensiones de la sostenibilidad. Esto ha estado determinado por la elaboración de la propuesta de indicadores de sostenibilidad para el turismo en Cuba, documento elaborado de

conjunto entre el Ministerio de Turismo (MINTUR) y el Ministerio de Ciencia Tecnología y Medio Ambiente (CITMA) cubanos en el año 2003, el cual, aunque todavía insuficiente, ha constituido pauta para el desarrollo de las investigaciones más recientes con respecto a este tema en el país.

Entre esas investigaciones se encuentran las realizadas por Robert y Blanco (2016) para el destino Cuba, Echarri y Delis (2015) en el Centro Histórico de La Habana, sobre varios destinos de naturaleza cubanos. Estos estudios, aunque han coincidido en el método o herramienta a utilizar, difieren, al igual que los estudios internacionales sobre este tema, en cuanto al enfoque aplicado, así como en el proceso de determinación de los indicadores y, por supuesto, en los indicadores determinados para cada caso. (Robert y Blanco, 2016; Echarri y Delis, 2015).

Ante la multiplicidad de enfoques, modelos y herramientas, así como las diferencias entre las investigaciones realizadas siguiendo los mismos métodos para evaluar la sostenibilidad del desarrollo de los destinos turísticos, se hace necesario establecer una base uniforme para definir niveles de sostenibilidad y al mismo tiempo permita establecer comparaciones espaciales y temporales entre diferentes destinos turísticos, por lo que se plantea como objetivo de la presente investigación: Determinar herramienta, métodos y/o modelos que permitan evaluar la sostenibilidad en un destino turístico.

Marco Teórico Referencial.

El Informe Brundtland⁵, también conocido como Nuestro Futuro Común, estableció las bases para promover el desarrollo sostenible, en la búsqueda de la integridad ecológica, la eficiencia económica y la equidad social. La viabilidad y la eficiencia económica deben ser buscadas por medio del prudente crecimiento de la economía limitando la capacidad de carga del medio natural del territorio, o sea, un crecimiento a medida para cada caso.

La equidad social requiere la búsqueda de mejores indicadores de calidad de vida para las poblaciones menos favorecidas y la integridad ecológica hace referencia a la conservación de la biodiversidad de los recursos naturales (ONU, 1987).

El evento que marcó el inicio del cambio de perspectiva en relación con la actividad turística fue la realización de Globe '90 en Vancouver, Canadá, a comienzos de la década de 1990. Fue una gran conferencia internacional que se transformó en el primer foro de discusión sobre el desarrollo del turismo con base sostenible y reunió a investigadores, funcionarios públicos, organizaciones no gubernamentales y a otros sectores de la sociedad. En aquella ocasión, juntamente con la aprobación de diversas recomendaciones para lograr que el desarrollo del

⁵ Es un informe que enfrenta y contrasta la postura de desarrollo económico actual junto con el de sostenibilidad ambiental, realizado por la ex-primera ministra de Noruega Gro Harlem Brundtland, con el propósito de analizar, criticar y replantear las políticas de desarrollo económico globalizador, reconociendo que el actual avance social se está llevando a cabo a un costo medioambiental alto.

turismo fuese más sostenible, se hizo referencia a los beneficios que podrían resultar del mismo (Silveira, 2005).

La sostenibilidad pasa a ser un concepto central que propone la reevaluación del papel del turismo en la sociedad contemporánea. Concepto que demanda una visión a largo plazo de la actividad económica y que pretende ofrecer una respuesta al proceso de degradación ambiental del planeta y, también, a los problemas y desigualdades sociales generados por un estilo de crecimiento económico que, además de comprometer la satisfacción de las necesidades de grandes sectores de la población mundial limita las oportunidades de las generaciones futuras para satisfacer las propias (García, 2001).

En la Agenda 21 para el sector de viajes y turismo (1995) y en la Carta del turismo sostenible de Lanzarote (1995), se indica que el desarrollo turístico debe ser soportable ecológicamente, viable económicamente y equitativo desde una perspectiva ética y social para las comunidades locales.

Se afirma que los organismos competentes deben promover la planificación integrada del turismo como contribución al desarrollo sostenible; fomentando programas con acciones positivas y preventivas que permitan observar los logros alcanzados, informar de los resultados e intercambiar experiencias; para lo cual hay que apoyar e impulsar sistemas de gestión turística ambientalmente compatibles (Robert, 2010).

Intentar avanzar hacia la sostenibilidad puede no tener sentido sin alguna forma objetiva de evaluarla en función de respetar los principios fundamentales que la definen, de ahí la importancia de disponer de herramientas de evaluación que son un componente central de los procesos de planificación y de gestión del turismo.

La comunidad científica a nivel internacional, promueve investigaciones encaminadas al desarrollo sostenible y a la sostenibilidad turística, significando los mayores avances hacia la definición de instrumentos y herramientas para su evaluación. (Torres, 2016; Um, 2010 Ramos y Caeiro, 2010; Pulido y Sánchez, 2009; Pérez y Nel-lo, 2009; Pérez *et. al*, 2009; Blancas *et al.*, 2009 Martínez, López, e Santos, 2007; Choi y Sirikaya, 2005).

Los mismos aun evidencian carencias o vacíos para evaluar las dinámicas complejas que concurren en las interrelaciones de un destino turístico. Estas interrelaciones se manifiestan en todas las fases del proceso de gestión del mismo, lo que deviene en la complejidad del diagnóstico o evaluación de los avances hacia la sostenibilidad o no, en aras de tomar decisiones pertinentes en función de los objetivos de desarrollo determinados.

Para evaluar la sostenibilidad turística, tradicionalmente se utilizan tres dimensiones: ambiental, económico y social (este último se ha unido con el cultural y se aborda como socio-cultural), a las que se le han incorporado otras como la político-institucional (Yasarata *et al.*, 2009; Márquez y Cuétara, 2007), espaciales (van den Berg y Verbruggen, 1998) y

tecnológico (Crespo, 2011; Fortuny et al., 2008), aunque menos considerado en las evaluaciones que se realizan.

Marco metodológico.

La investigación es de tipo descriptiva, pues como su tipología lo indica en el desarrollo del estudio científico se describe lo más preciso posible el fenómeno que se investiga (Perelló, 2014). Al mismo tiempo Hernández, Fernández & Baptista, (2006) plantean que la investigación científica es un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno; es dinámica, cambiante y evolutiva; específicamente, la investigación turística está concebida como la formulación de preguntas, la sistemática colección de información para responder a esas preguntas y la organización y análisis de los datos con el fin de obtener pautas de comportamiento, relaciones y tendencias que ayuden al entendimiento del sistema, a la toma de decisiones o a la construcción de predicciones bajo el abanico de varios escenarios alternativos de futuro (Sancho, 2008).

Siguiendo a Cerezal y Fiallo (2002), citados por González (2014), la experiencia afirma que en toda investigación se integran lo cualitativo con lo cuantitativo, lo cual se aplica a este trabajo.

Se determina el comportamiento de las herramientas métodos y modelos para evaluar la sostenibilidad que reconoce la literatura científica consultada. El proceso metodológico se desarrolló en 3 etapas, las cuales se caracterizan a continuación:

Etapa preparatoria: el completamiento de las bases teóricas se basó en el análisis bibliográfico como método empírico, que permitió la identificación y consulta de fuentes de información necesarias que permitieron extraer y recopilar datos esenciales para la conformación de la investigación.

Los principales tópicos de consulta desde la bibliografía especializada en los temas de sostenibilidad, y de gestión de destinos turísticos. La utilización de este método permitió reconocer las prácticas más generalizadas de herramientas modelos y métodos para evaluar la sostenibilidad en destinos turísticos.

Etapa trabajo de mesa: como principal técnica de recopilación de información en esta etapa partió de una amplia revisión bibliográfica especializada sobre el tema como se refiere en la etapa anterior, que permitió realizar una comparación de herramientas modelos y métodos que reconoce la literatura científica como los más utilizados, siguiendo los parámetros de comparación declarados por Torres (2016): Enfoque Integrado, determinación de equilibrio, establece relaciones complejas entre elementos o variable, compara resultado con objetivos de sostenibilidad, establece áreas de mejora, determina estado de sostenibilidad general y analiza la tendencia. Se analizó el comportamiento por cada parámetro desde un análisis

matemático expresando en porcentos la cantidad de parámetros para cada herramienta, modelo y método.

En un segundo momento de esta etapa se realiza un repaso, a los indicadores por ser la herramienta que ha demostrado una mayor utilización en la evaluación de la sostenibilidad de los destinos para ellos se tomaron las propuesta que reconoce la literatura científica tanto internacional y nacional como las más extendidas y generalizadas Asociación de Estados del Caribe (AEC) por su nombre en español (1999), el Ministerio de Turismo de Cuba(MINTUR)de conjunto con el Ministerio de Tecnología y Medio Ambiente(CITMA)(2003),la Organización Mundial del Turismo(OMT)(2005) la Unión Europea.

Etapa final: se organizó y procesó la información obtenida, lo cual condujo al análisis de resultados, el cual responde al objetivo general planteado en la investigación enfocado sobre la base de determinar herramienta, modelo y método que permitan evaluar la sostenibilidad de un destino turístico.

Análisis de los Resultados.

Por la complejidad que implica la evaluación de la sostenibilidad en los destinos turísticos, se realiza un análisis de las herramientas, modelos y métodos más utilizados y puede concluirse que (tabla1):

- Las herramientas y métodos permiten realizar enfoques integrados, no así los modelos, sin embargo, de manera general (las herramientas, métodos y modelos) no determinan estado de equilibrio, ni estado de sostenibilidad general.
- Solamente los sistemas de indicadores (herramientas) son los que permiten comparar los resultados obtenidos con los objetivos de la sostenibilidad no comportándose de la misma manera los (métodos) que lo logran desde: el índice de sostenibilidad e indicadores compuestos y en el caso de los (modelos) exhiben un mejor comportamiento: análisis de la huella ecológica, AMOEBA, panel de la sostenibilidad, barómetro de la sostenibilidad.
- Mayoritariamente (las herramientas, métodos y modelos) no permiten establecer relaciones complejas entre elementos o variables, a excepción del razonamiento cualitativo (herramienta), el análisis emergético (modelo), el sistema-entorno y sistemas de cuentas medioambientales y económicas (métodos). Además, de modo general no permiten realizar análisis de tendencia sin embargo en todos los casos se establecen áreas de mejora, que permiten una retroalimentación en la búsqueda de un buen desempeño y de buenas prácticas en función de los objetivos del destino.

Tabla 1. Comportamiento de los parámetros en función de las herramientas, métodos y modelos.

	Enfoque Integrado	Determinación de Equilibrio	Establece relaciones complejas entre elementos o variable	Compara resultado con objetivos de sostenibilidad	Establece áreas de mejora	Determina estado de sostenibilidad general	Analiza la tendencia	Total
Herramientas	100%	25%	25%	25%	100%	75%	25%	4
Métodos	100%	33,3%	33,3%	66,6%	100%	100%	33,3%	3
Modelos	33,3%	8,3%	16,6%	33,3%	100%	8,3%	16,6%	12

Fuente: Elaboración propia.

Aunque es significativo, que en los últimos años el esfuerzo se ha focalizado en la búsqueda de herramientas apropiadas varias son las organizaciones nacionales e internacionales que generan iniciativas en la concepción de guías que sirvan de apoyo en la construcción y selección de los mismos; entre las más generalizadas y extendidas se encuentran: la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2005), la Unión Europea (2016), Asociación de Estados del Caribe (AEC, 1999), el Ministerio de Turismo de Cuba de conjunto con el Ministerio de Tecnología y Medio Ambiente (CITMA-MINTUR, 2003); propuestas que serán analizadas a continuación:

Resumen del análisis comparado de las propuestas de indicadores.

Análisis de la propuesta de indicadores planteada por la Asociación de Estados del Caribe (AEC), 1999.

La Asociación de Estados del Caribe propone un conjunto de indicadores para armonizar los criterios de categorización para la inclusión de esos destinos en la Zona de Turismo Sostenible del Caribe, los cuales fueron identificados y concertados a través de los trabajos del Grupo de Expertos en Indicadores de Sostenibilidad del Comité Especial de Turismo Sostenible de la AEC.

La propuesta presenta 14 indicadores con una mayor concentración de los mismos en la dimensión ambiental (ocho), sociocultural (cuatro) y económica (dos).

Análisis de la propuesta de indicadores planteada por el Ministerio de Turismo de Cuba (MINTUR) en conjunto con el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente de Cuba (CITMA), 2003.

La propuesta de indicadores para el destino Cuba, la cual abarca todos los indicadores de sostenibilidad turística de la (AEC), los criterios de selección estuvieron basados en las

características del área, así como los intereses de los gestores y los decisores (por lo que exceptúa el de prostitución infantil ya que no responde a las problemáticas de Cuba) e incorpora otros 16 que resultan de importancia para el logro de los objetivos y metas del desarrollo turístico en el país.

Esta selección comprende un total de 29 indicadores, es muy general y poco específica para los destinos turísticos cubanos.

En ellos, hay una mayor presencia de la dimensión ambiental (17 indicadores representando el 61% del total) con respecto a la económica (9 indicadores 22.5%) y la sociocultural (8 indicadores 16.5%).

Análisis de la propuesta planteada en la Guía Práctica de Indicadores de Desarrollo Sostenible para los Destinos Turísticos de la OMT (2005).

Esta propuesta ofrece elementos y referencias para elaborar indicadores que contribuyan a atenuar los problemas o dificultades en materia de política y gestión que puedan encontrarse en los diferentes destinos, por lo que no constituye una fórmula de indicadores, sino que está encaminada a generar ideas que promuevan propuestas.

En total se examinan 13 cuestiones generales que abarcan en su conjunto 42 comunes específicas, que a vez su vez responden a 231 componentes y a una propuesta de 750 indicadores.

El análisis permitió conocer además que predominan las cuestiones e indicadores pertenecientes a la dimensión sociocultural por encima de la ambiental y la económica, destacándose como elemento notorio que la cuestión seis (Aprovechamiento de los beneficios económicos del turismo) es la que presenta el mayor número de cuestiones específicas (siete), de componentes (34) y de indicadores (153).

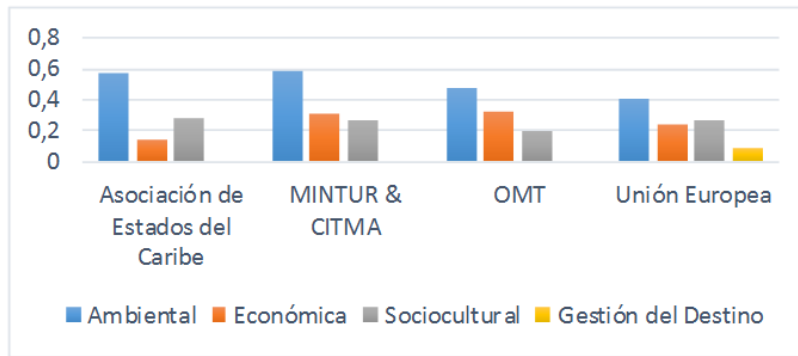
Esta guía presenta además una selección de las cuestiones básicas (12) e indicadores básicos (29) De las cuestiones básicas predominan las que responden a la dimensión ambiental con un total de seis, para 14 indicadores, lo que representa el 50% del total.

Propuesta de indicadores de sostenibilidad planteada por la Unión Europea, 2016.

El Sistema de Indicadores del turismo europeo (ETIS), por sus siglas en inglés pretende ayudar a los destinos a monitorear y medir el desarrollo del turismo sostenible.

El mismo propone un total de 37 indicadores divididos en cuatro categorías: gestión del destino (tres indicadores), valor económico (nueve indicadores), impacto social y cultural (10 indicadores) e impacto ambiental (15 indicadores).

Para una mejor comprensión de los resultados se muestra el gráfico 1 que resume el comportamiento general de las propuestas analizadas.

Gráfico 1: Comportamiento por dimensiones por cada propuesta.

Fuente: Elaboración Propia.

Entre los últimos estudios que se realizan en Cuba en la búsqueda de herramientas para evaluar la sostenibilidad de los destinos hay que destacar los desarrollados desde la Facultad de Turismo de conjunto con el MINTUR Torres (2016); Robert y Blanco (2016); Echarri y Delis (2015) los cuales plantean como parte de sus resultados que los indicadores son la herramienta más utilizada en el presente y probablemente lo seguirán siendo en el futuro preferiblemente en combinación con otro instrumento, al mismo tiempo Robert y Blanco (2016) aseveran que las propuestas nacen de fuentes gubernamentales que se centra específicamente en lograr una propuesta de indicadores para evaluar la sostenibilidad del turismo del destino Cuba a partir de la disponibilidad de datos desde fuentes oficiales de acceso público.

El estudio partió del análisis de la propuesta realizada por CITMA-MINTUR (2003) y la OMT (2005) contrastando las coincidencias de indicadores con la información que se dispone en la ONEI como única fuente gubernamental de acceso público en Cuba permitiendo arribar a una nueva propuesta de indicadores para evaluar el destino Cuba presentando las siguientes características (Robert y Blanco, 2016):

- La propuesta tiene un total de 22 indicadores, 11 perteneciendo a la dimensión económica, cuatro a la dimensión ambiental y siete a la social, reflejando un desequilibrio entre las dimensiones de la sostenibilidad.
- No existen una continuidad en las series de datos.
- Cuando se refiere al nivel territorial que comprende el indicador y este es provincial o municipal, solamente se recogen los datos referidos a la provincia de La Habana y a sus municipios.

Discusión.

De modo general las herramientas, métodos y modelos no responden al análisis de la sostenibilidad de un destino turístico según los parámetros seleccionados, respondiendo solo al 100% en el caso de establecer áreas de mejora, lo que denota las limitaciones de los mismos y los vacíos que quedan para evaluar la sostenibilidad de un destino, partiendo de que coexisten dos grandes complejidades el de llevar a la práctica el concepto de la sostenibilidad y el de la gestión de un destino con todos los procesos que en él se producen. Aunque es significativo este comportamiento positivo de todos en responder a establecer áreas de mejora si se tiene en cuenta que permiten una retroalimentación en la búsqueda de un buen desempeño y de aplicar buenas prácticas en función de los objetivos del destino.

Siguiendo una misma lógica de discusión la primera propuesta de indicadores (AEC) presenta un desequilibrio marcado entre las dimensiones, lo que limita la relación específica causa/efecto entre el turismo y las diferentes dimensiones de la sostenibilidad.

La propuesta de Cuba, aunque más condensada denota la falta de equilibrio entre las dimensiones, no es capaz de medir el nivel de la sostenibilidad del turismo en los diferentes destinos del país y no permite una comparación entre destinos y en el tiempo, dificultando monitorear el comportamiento de la actividad turística determinado fundamentalmente por la falta de información.

La OMT por su parte desde su propuesta tiene un enfoque más abarcador en tanto asume un mayor número de cuestiones a evaluar en las diferentes dimensiones, facilitando su adecuación a diferentes tipos de espacios turísticos y recomendando un conjunto mínimo para realizar la descripción del estado de un destino, aunque no permite realizar análisis más complejos, si logra comparar comportamientos entre ellos; pero evidenciando desequilibrio a la hora de evaluar las relaciones inter e intradimensionales de la sostenibilidad en un destino turístico.

La Unión Europea limita el análisis holístico del destino con la selección de tres indicadores dentro de la categoría gestión del destino, sin embargo, es de considerar que los indicadores son seleccionados para ser parte integrante de los procesos de planificación, gestión y monitoreo, se debe partir del criterio de que entre ellos se producen relaciones intradimensionales tratándose de interacciones y de enfoques transectoriales, transdisciplinarios y transversales.

La propuesta más reciente de indicadores para el destino Cuba realizada por (Robert y Blanco, 2016), aun cuando su comportamiento difiere del que evidenciaron el resto de las propuestas analizadas, donde la dimensión ambiental era la que ocupaba el mayor número de indicadores, en este caso ocupado por la dimensión económica, de igual manera presenta un desequilibrio entre las dimensiones con la incapacidad de responder al enfoque holístico que exige la evaluación de la sostenibilidad en un destino turístico.

En función del análisis realizado debe considerarse como un elemento determinante en la evaluación de la sostenibilidad de los destinos turísticos la selección de los indicadores, ya que la misma puede estar condicionada por la percepción de quienes construyen los indicadores lo que puede traer aparejada subjetividad, impactos que pueden quedar solapados así como una visión unidimensional de la misma; si se tiene en cuenta que la evaluación de la sostenibilidad no puede significar solo cuidar ecosistemas y recursos, sino que debe conducir el desarrollo equilibrado de los componentes medioambientales, socioculturales y económicos.

Conclusiones.

- Se pudo determinar de manera general que las prácticas más generalizadas (herramientas, modelos y métodos) para evaluar la sostenibilidad aun no logran el enfoque multidimensional de las dinámicas complejas que concurren en un destino, lo que evidencia la necesidad de realizar investigaciones en la búsqueda de nuevos instrumento desde otras áreas del conocimiento dirigidos a reconocer y a comprender la visión holística de la sostenibilidad en los destinos turísticos y que al mismo tiempo disminuyan el carácter subjetivo de las variables que integran las dimensiones de la sostenibilidad.
- Si bien el estudio demuestra que los indicadores son la herramienta más utilizada hasta hoy para evaluar la sostenibilidad de los destinos, el análisis comparativo de las propuestas reconoce las limitaciones que presentan, demostrando la falta de equilibrio entre las dimensiones, impidiendo determinar niveles de sostenibilidad en los destinos turísticos, así como comparar comportamientos espaciales y temporales.

Referencias bibliográficas.

- Ávila Bercial, R., & Barrado Timón, D. (2005). Nuevas tendencias en el desarrollo de destinos turísticos: marcos conceptuales y operativos para su planificación y gestión. Cuadernos de Turismo, 15, 27–43
- Asociación de Estados del Caribe. (1999) “Declaración para el establecimiento de la zona de turismo sustentable del Caribe, II Cumbre de Jefes de Estado y/o Gobierno de la A.E.C.”, Santo Domingo.
- CITMA – MINTUR. (2003) “Indicadores de sostenibilidad para el turismo en Cuba”, Documento preliminar, La Habana.
- Cerezal, J.; Fiallo, J. (2002) Los métodos científicos en las investigaciones pedagógicas. Habana.

- Echarri M, Delis,C (2015), “Evaluación de indicadores de sostenibilidad turística para el Centro Histórico de La Habana en el período 2010-2014” Trabajo de Diploma. Facultad de Turismo, Universidad de La Habana.
- Echarri, M. (2006) Análisis geográfico del turismo en ciudades patrimoniales. Caso de estudio: Centro Histórico de La Habana. Tesis Doctoral. Facultad de Geografía, Universidad de La Habana, La Habana, Cuba.
- European Commission. (2016) “The European Tourism Indicator System. ETIS toolkit for sustainable destination management”, Disponible en: http://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/sustainable/indicators/index_en.htm
- Fortuny J; LL., Cuatrecasas; O. ,Cuatrecasas; J. ,olivella (2008) Metodología de implantación de la gestión lean en plantas industriales,Universidad Politécnica de Catalunya,14 pp.
- García, G. “Gestión del desarrollo sostenible en turismo”, Publicaciones CODIMA, Barcelona, 2001
- Hernández, R.; Fernández, C. y Batista, P. (2000). Metodología de la investigación. (2da. ed.). Editorial McGraw-Hill Interamericana. D.F. Méjico.
- Márquez, L., & Cuétara, L, 2007, Propuesta y aplicación de un sistema de indicadores para determinar el índice de desarrollo sostenible global (IDSG) de un destino turístico, Patameno, Venezuela.
- Organización de las Naciones Unidas (1987). Nuestro Futuro Común o Informe Brutland.. Disponible en: <http://www.tij.uia.mx/elbordo/vol05/>. (consulta: octubre del 2019).
- Organización Mundial del Turismo (OMT) (1995) “Carta de Turismo sostenible, aprobada en la Conferencia Mundial sobre Turismo Sostenible realizada en Lanzarote”, Islas Canarias.
- Organización Mundial del Turismo (OMT) (1999) Agenda para planificadores locales: turismo sostenible y gestión municipal: edición para América latina y el Caribe. Madrid, España.
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2004) “Gestión de la saturación turística en sitios de interés natural y cultural. Guía práctica”, España.
- Organización Mundial del Turismo (OMT) (2005) Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos. Guía práctica. Madrid, España.

- Organización Mundial del Turismo (OMT) (2006) Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA). Por un turismo más sostenible. Guía para responsables políticos. Madrid, España.
- Organización Mundial del Turismo (OMT) (2017) Panorama OMT del turismo internacional.
- Perelló, J. 2014 “La edición y publicación de los resultados de la investigación” Clase Metodológica Instructiva. Facultad de Turismo. Universidad de La Habana.
- Robert, M.O. y Blanco, A. (2016). Propuesta de indicadores para evaluar la sustentabilidad turística del destino Cuba. Trabajo de Diploma. Universidad de la Habana. Facultad de Turismo. La Habana. Cuba
- Robert, M. O. 2010 Evaluación de indicadores de sustentabilidad turística para el centro Histórico de La Habana en el período 2000-2008. Tesis presentada en opción al título de Master en Gestión Turística. Ciudad de La Habana, Cuba: Facultad de Turismo. Universidad de La Habana.
- Silveira, M. A. Turismo y sustentabilidad. Entre el discurso y la acción. (U. f. Panamá, Ed.) Estudios y perspectivas en Turismo, Vol.14. 2005.
- Tarlombani, M. A. (2005) “Turismo Y Sustentabilidad: Entre el discurso y la acción”. Universidad Federal de Paraná Curitiba. Brasil.
- Torres, L (2016). “Propuesta de esquema metodológico para la evaluación de la sostenibilidad del desarrollo turístico de destinos caso La Habana” Tesis Doctoral. Universidad de La Habana, Cuba.
- Vera, J. F. (Coord.), López Palomeque, F., Marchena, M., & Anton, S. (2013). Análisis territorial del turismo y planificación de destinos turísticos. Valencia: Tirant Humanidades.

Para citar el artículo indexado

Robert Beatón, M. O., Echarri Chávez, M., Díaz Saraiba, J., & Martínez Robert, V. (2020). La sostenibilidad: una mirada hacia las principales herramientas de evaluación en los destinos turísticos. *AlfaPublicaciones*, 1(3), 39–52. <https://doi.org/10.33262/ap.v1i3.3>



El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Alpha Publicaciones**.

El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Revista Alpha Publicaciones**.



Recibido: 09-07-2019 / Revisado: 12-08-2019 / Aceptado: 15-09-2019 / Publicado: 05-10-2019

Análisis económico de indicadores en el sector turístico en Cuba 2017-2020

DOI: <https://doi.org/10.33262/ap.v1i3.2>



Economic analysis of indicators in the tourism sector in Cuba 2017-2020

Melissa Lemes Reyes ¹ & Claudia Domínguez Cantera.²

Abstract.

For Cuba's economy, tourism has been the driving force, this sector offers Cubans a large number of jobs and is also linked to many other sectors that are promoted by it. For this reason, the following research aims to analyze the behavior of Cuba's tourism sector, mainly its main market sources during the 2017-2020 period, and establishes indicators such as income, overnight stays and motives to travel among others, demonstrating their impact on the economy and the influence that the world have on them. For this research to be successful, mathematical and statistical methods are used from computer tools such as Microsoft Excel and SSPSS.

Keywords: Indicators, Overnight stays, Excel, SPSS.

Resumen.

Para la economía de Cuba el sector turístico ha sido su motor impulsor, pues esta esfera brinda al pueblo cubano gran cantidad de puestos de trabajo, además está vinculada con muchos otros sectores que son impulsados por este. Por ello la siguiente investigación tiene como objetivo analizar el comportamiento de la esfera turística de Cuba, fundamentalmente de sus principales mercados emisores durante el período del 2017-2020 y también se

¹ Universidad de La Habana. Facultad de Turismo. La Habana, Cuba. melylr@nauta.cu

² Universidad de La Habana. Facultad de Turismo. La Habana, Cuba. claudiacantera@nauta.cu

establecerán indicadores como ingresos, pernnoctaciones, motivos del viaje entre otros; para demostrar su incidencia en la economía y la influencia que tienen en ellos los fenómenos que suceden en el mundo. Para ello se emplean métodos matemáticos y estadísticos a partir de herramientas informáticas como el Microsoft Excel y el SPSS.

Palabras claves: Indicadores, Pernnoctaciones, Excel, SPSS.

Introducción.

El turismo representa para todas las personas sin importar su procedencia una fuente de escape de la vida cotidiana, una brisa de aire fresco, una nueva forma de ver la vida, permite conocer nuevos lugares, diferentes culturas, transporta a otras épocas y donde las personas interpretan sus roles soñados. Cuba trabaja para ser uno de los principales destinos turísticos del Caribe, algo en lo que se ha convertido debido a su desarrollo en este sector año tras año.

Una de las ramas principales de la economía mundial es el turismo internacional. Numerosos países han priorizado el desarrollo del turismo. Uno de los indicadores fundamentales para evaluar su desempeño en los destinos receptores son los ingresos que genera esta actividad. El sector turístico interactúa con el resto de los sectores, convirtiendo al turismo en la locomotora de toda la economía, siendo fuente importante para la recuperación y expansión de una buena parte del sistema económico del país. El desarrollo turístico de Cuba siempre ha sido ascendente desde 1990 con unos 340 mil turistas. En 1996 alcanzó el primer millón, después pasaron 8 años para que llegara al segundo millón y luego 10 años para el tercer millón. En Cuba, como para la mayoría de los países del Caribe insular, los ingresos por turismo internacional se encuentran entre los primeros lugares como fuente de ingresos equivalente a exportaciones.

El turismo está sometido a altibajos en el crecimiento. Algunas de las caídas pueden atribuirse a problemas exógenos a la comercialización, a los que este sector es bien sensible, como las crisis económicas, naturales o político-sociales, incluidas las guerras sobre todo de carácter internacional.

Hoy en día son numerosos los indicadores que influyen en el desarrollo del turismo y en su crecimiento económico, principalmente en los años de 2017 a 2020, los cuales han tenido la incidencia de diferentes factores que han repercutido directamente en él. Por lo que se plantea el siguiente:

Problema de investigación:

¿Qué incidencia tienen algunos de los principales indicadores que influyen en el desarrollo del turismo en Cuba en su crecimiento económico en los años de 2017 a 2020?

Hipótesis:

El análisis de algunos de los principales indicadores que inciden en el desarrollo turístico en Cuba durante los años de 2017 a 2020 permitirá conocer la incidencia de los mismos en el sector.

Objetivo general:

- Analizar la incidencia de algunos de los principales indicadores que inciden en el desarrollo económico del turismo durante los años de 2017 a 2020.

Objetivos específicos:

- Definir cuáles son algunos de los principales indicadores que inciden en el desarrollo económico del turismo durante los años de 2017 a 2020.
- Determinar los métodos y herramientas estadísticas necesarias para el análisis.
- Diagnosticar matemáticamente la incidencia de los indicadores en el desarrollo turístico.

Metodología y herramientas:

Para el cumplimiento de los objetivos trazados se emplearon como herramientas fundamentales el software informático Microsoft Excel y el estadístico SPSS.

Microsoft Excel: Desde la obtención de la información suministrada por el MINTUR y la ONEI se utilizó esta herramienta ya que los datos recopilados se encontraban en tablas de esos programas. Con esta herramienta se filtró la información necesaria para la investigación, se organizó en tablas y gráficos para un mejor aprovechamiento de la misma, se analizaron estadísticamente, se organizaron y los resultados obtenidos se utilizaron para la conformación del informe de investigación.

Desarrollo del sector turístico durante el 2017.

El 2017 fue un gran año para Cuba en materia de cifras del crecimiento turístico, que de no haber sido por el huracán Irma, que en septiembre atravesó el litoral norte del país afectando una gran parte de polos vacacionales que más visitantes reciben anualmente, lo que generalizó erróneamente una percepción en los viajeros de que todo estaba mal y que era imposible para Cuba recuperarse antes de la temporada alta; provocó menos visitas a la isla a pesar que desde el 1 de noviembre se reiniciaron las operaciones y servicios en la cayería norte. En el 2017, el crecimiento anual que rondaba los 100 mil o 200 mil visitantes, se elevó a más de 600 mil. Acumulando un total de 4653559 de arribos a Cuba.

El mercado canadiense mostró, en 2017, un leve decrecimiento, por los problemas asociados al debilitamiento de la tasa de cambio de la moneda canadiense en el mercado internacional; pero esto casi no se sintió en las estadísticas de la isla, las cuales estaban siendo impulsadas por el repunte de los visitantes estadounidenses y los cubanos residentes en ese país; además del favorable aporte de los tradicionales emisores como Francia, España e Italia, y en adición

Rusia el cual desde agosto superó su cifra histórica, creciendo en un 68%. También, nuevos mercados como Argentina y Brasil, implantaron récord ese año en las cifras de turistas hacia Cuba.

El turismo estadounidense alcanzó en 2017 un incremento asombroso, con respecto al 2016, del 191% (casi el triple); lo cual se produce a pesar de las restricciones que impone el bloque de Estados Unidos a sus habitantes; y debido a que Cuba y EE.UU restablecieron relaciones en julio de 2015, entrando así en una etapa de normalización y de reanudación de vuelos comerciales, trayectos en cruceros y aprobación de medidas de flexibilización a los viajes.

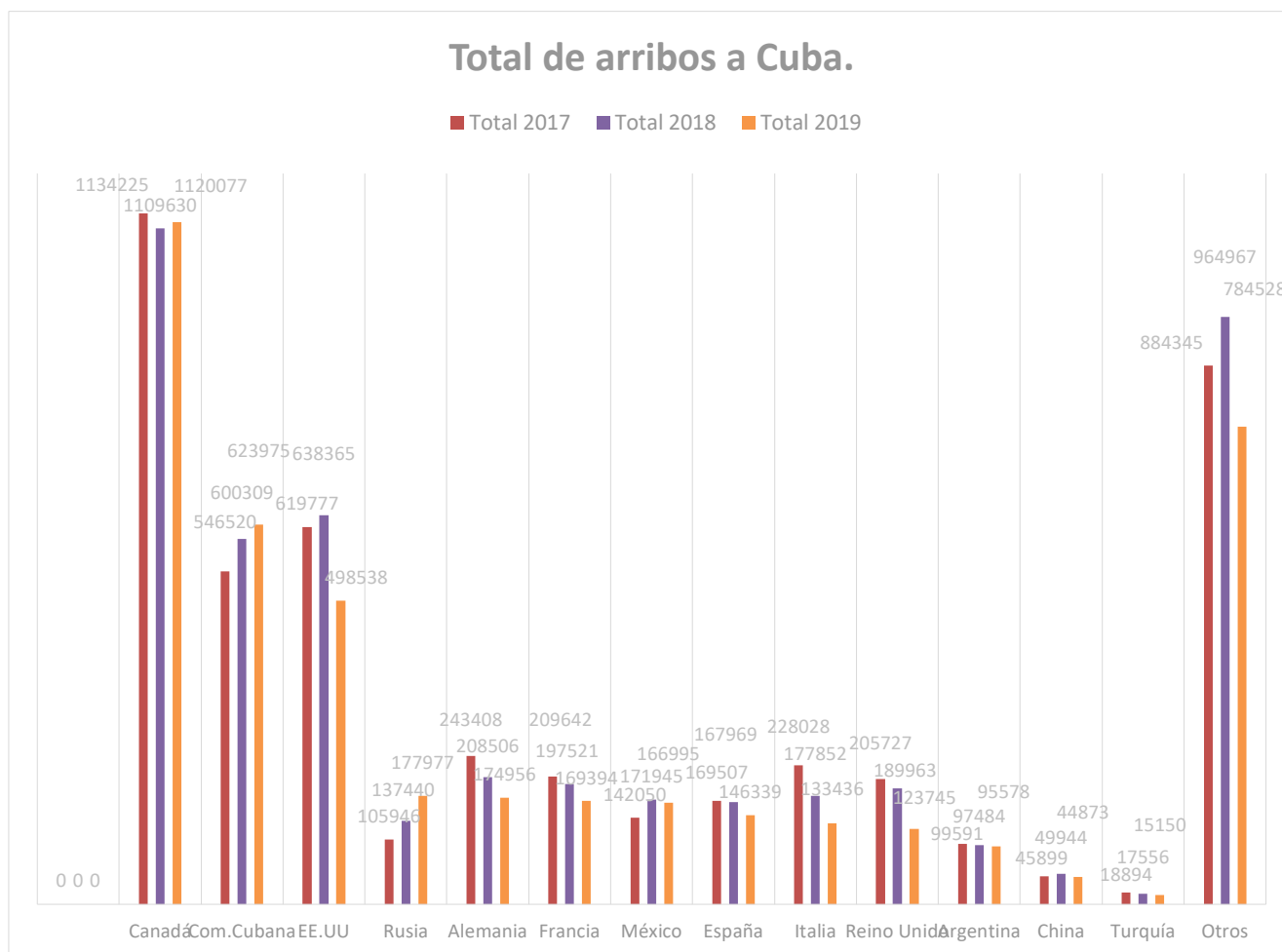
La culminación de este año de manera tan satisfactoria de un total de 4653559 de arribos de visitantes, elevó la meta para el turismo del próximo año. Este resultado satisfactorio es reflejo de estrategias que se implementaron durante esos meses, como la recuperación de la modalidad de circuitos y los grupos de eventos, las nuevas operaciones aéreas en la temporada alta y la incidencia de la actividad de cruceros. Esta última modalidad, por ejemplo, reportó más de 397500 visitantes.

Análisis del indicador arribos de visitantes a Cuba.

Tabla 1: Total de arribos a Cuba desde el 2017-2019

Países	Total 2017	Aéreo 2018	Mar 2018	Total 2018	Aéreo 2019	Mar 2019	Total 2019	Total 2019-2018	Total 2019/2018 (%)
Canadá	1134225	1095291	14339	1109630	1112404	7673	1120077	10447	100,94
Com.Cubana	546520	598158	2151	600309	623058	917	623975	23666	103,94
EE.UU	619777	297360	341005	638365	298269	200269	498538	-139827	78,10
Rusia	105946	127557	9883	137440	174067	3910	177977	40537	129,49
Alemania	243408	165858	42648	208506	154663	20293	174956	-33550	83,91
Francia	209642	171561	25960	197521	161246	8148	169394	-28127	85,76
México	142050	147799	24146	171945	160396	6599	166995	-4950	97,12
España	169507	139569	28400	167969	142416	3923	146339	-21630	87,12
Italia	228028	136020	41832	177852	122650	10786	133436	-44416	75,03
Reino Unido	205727	156412	33551	189963	103084	20661	123745	-66218	65,14
Argentina	99591	90262	7222	97484	92411	3167	95578	-1906	98,04
China	45899	43409	6535	49944	41362	3511	44873	-5071	89,85
Turquía	18894	15255	2301	17556	13456	1694	15150	-2406	86,29
Otros	884345	665144	299824	964967	641896	157767	784528	-180439	77,57
Total general	4653559	3834415	877498	4711913	3827935	447626	4275561	-436352	90,7

Fuente: elaboración propia a partir de los datos del MINTUR.

Gráfico 1: total de arribos a Cuba.

Fuente: Elaboración propia.

Durante el período del 2017-2019, se puede observar que el año que mayor cantidad de turistas arribaron a Cuba fue el 2018 con 4711913 turistas.

A pesar de que el país experimentó durante los primeros meses del año 2018 un importante descenso en el flujo de visitantes, ocasionado, principalmente por el paso de fenómenos naturales y por las políticas ejecutadas por la administración del presidente de los Estados Unidos, Donald Trump. La recuperación llegó a partir del periodo estival, temporada que se caracteriza por la llegada masiva de turistas de todo el mundo. El 2018 se cerró con un 42% de repitencia, un índice bastante alto que demuestra la fidelidad de los que visitan la isla.

Estados Unidos, aunque muestra un crecimiento de un año a otro, debe su mayor peso a la cantidad de pasajeros de cruceros norteamericanos que se incluyen en el reporte de los visitantes, pues la cifra de norteamericanos que realizaron alguna pernoctación autorizada en Cuba retrocedió con respecto al año anterior (según datos del Ministerio del Turismo).

Gráfico 2: Arribo de visitantes a Cuba.

Fuente: Elaboración propia.

Canadá principal mercado emisor de turistas a Cuba.**Tabla 2:** Llegada de turistas a Cuba.

Año	Mes	Canadá			Total, de arribos de los principales mercados		
		aire	mar	total	aire	mar	total
2017	Enero	160549	2240	162789	360189	36303	396492
	Febrero	160843	2125	162968	317390	27433	384828
	marzo	187382	2428	189810	418531	32432	280134
	Abril	141032	1325	142357	359217	23193	384696
	Mayo	68505	316	68821	258066	29393	287459
	Junio	53446	292	53738	243441	29345	272786
	Julio	71926	249	72175	289285	40107	329392
	Agosto	64435	393	64828	263945	42692	292732
	Septiembre	17831	184	18015	118467	28298	146765
	Octubre	29080	380	29460	171567	36564	208131
	Noviembre	60215	880	61095	240490	36146	276636

2018	Diciembre	106713	1456	108169	302571	44132	346703
	Enero	146865	2177	149042	316479	42139	358618
	Febrero	150001	2074	152075	305478	39356	360035
	marzo	177118	1514	178632	390983	40936	431919
	Abril	125282	1061	126343	289945	29610	339247
	Mayo	62584	596	63180	231598	54733	286331
	Junio	48078	599	48677	218524	52973	271497
	Julio	56861	601	57462	253146	51182	304328
	Agosto	52522	825	53347	234358	62525	296883
	Septiembre	31091	596	31687	167702	49395	217097
	Octubre	41828	1256	43084	183285	55676	235370
	Noviembre	84673	1378	86051	237028	50113	306869
2019	Diciembre	118388	1662	120050	311919	51335	363254
	Enero	156846	2201	159047	328701	63338	353420
	Febrero	155094	1395	156489	322608	47676	373284
	marzo	179122	1611	180733	365110	52572	439795
	Abril	126815	1470	128285	314244	58858	373102
	Mayo	57110	883	57993	224687	57944	282631
	Junio	43354	94	43448	215032	8612	223644
	Julio	53186	1	53187	240496	297	240793
	Agosto	48935	2	48937	224258	272	224530
	Septiembre	30817	3	30820	161184	162	161346
	Octubre	40456	3	40459	181046	527	167146
	Noviembre	91476	4	91480	273730	680	179874
Diciembre	129193	6	129199	317252	613	317865	

Fuente: Elaboración propia.

De estos datos se tomó como variable independiente el total de turistas canadienses, y como variable dependiente el total de turistas de los principales mercados llegados en cada mes:

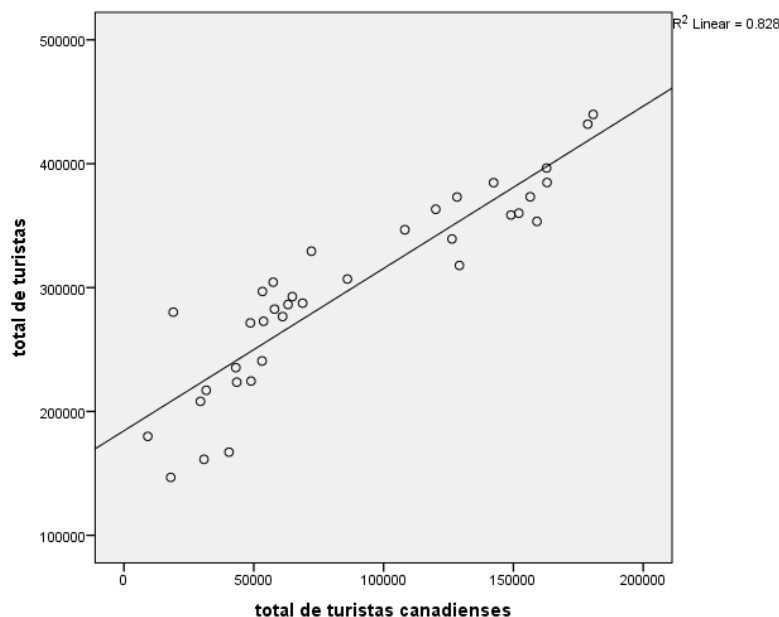
V1: Total de turistas canadienses. **V2:** Total de turistas de los principales mercados.

Con la aplicación de la regresión múltiple el objetivo es determinar la dependencia de estas variables.

El diagrama de dispersión es el primer método aplicado para demostrar la dependencia entre estas dos variables:

Este grafico demuestra la existencia de una correlación del tipo lineal positiva entre las variables estudiadas.

Grafico 3. Resultados del SPSS.



Fuente: Elaboración propia.

De igual manera el cálculo del **coeficiente de correlación** a partir del método de **Pearson** es de $\rho = 0.91$, por lo que se puede afirmar que es una correlación **muy alta**, por estar en un intervalo entre 0.8 y 1.

Analizando el diagrama de dispersión y las tablas 1 y 2 anteriores se puede observar que Canadá es el mercado emisor de turistas más grande que tiene Cuba y más constante; aumentando del 2018 al 2019 en un 0,94% es decir aumento la cantidad de visitantes en 10447 representando Canadá el 26% del total de turistas que arribaron a la isla en el 2019, pero esta cifra aún no supera a la del 2017 que fue de 1134225 visitantes.

La relación entre Cuba y Canadá están basadas en una larga historia de colaboración mutuamente beneficiosa y estrechos vínculos entre sus sectores que comenzó en el siglo XVIII y no fue hasta 1945 que instauraron relaciones diplomáticas. Actualmente Cuba representa el quinto destino receptor preferidos por la población canadiense, mientras para nosotros representa el principal mercado emisor.

Análisis de otros mercados.

Rusia viene creciendo desde el 2017 cuando rompió su cifra histórica y aumentó en el 2019 respecto al 2018 en un 29,49%. Siendo el mercado que más creció y representó del total de turistas de ese año el 4% aproximadamente. Lo cual lo ubica en el cuarto lugar emisor de extranjeros a la isla caribeña. Por todo esto Rusia será el invitado de honor en la venidera

edición 40 de la feria de turismo FITCuba, al celebrarse en el 2020, el cual es el evento más importante del sector turístico.

Todo lo contrario, ocurrió con Estados Unidos que comparado con el 2018 tuvo 39827 turistas menos, lo que cayó en un 21,9%. Representa de la cantidad total del 2019 el 12%. Todo esto debido al aumento del bloqueo impuesto por el gobierno estadounidense.

El golpe más fuerte fue debido a la caída de turistas procedentes de Europa Occidental pues cinco (Francia, Alemania, Reino Unido, España e Italia) de los países que la conforman son importantes mercados para Cuba. Francia disminuyó su entrada de turistas en 28727, lo que significa que cayó en un 14,24%. Alemania en 33550 extranjeros menos, lo que representa una caída 16,09%. Italia en 44416, lo que representa 24,97%. España en 21630, lo que es 12,88%. Reino Unido en 66218, lo que cayó en un 34,86%.

El decrecimiento combinado de estos cinco emisores equivale a 193941 viajeros menos es 1,38 veces mayor que la contracción de visitantes de EE. UU que fue de 139827 turistas menos.

Esta disminución tan garrafal en estos mercados, en la que resalta Reino Unido con un 34,86% está muy relacionada con la quiebra del gigante turoperador británico Thomas Cook tras 178 años de historia que cerró por no obtener un fondo de rescate lo que provocó la cancelación de reservaciones para sus más de 600000 vacacionistas en todo el mundo de ellos 2000 turistas que viajaron a Cuba, también la quiebra afectó a miles de personas que ya habían pagado sus reservas anticipadamente. Esto supone un duro golpe al turismo cubano, pues se pierde el principal puente para quienes visitaban la Isla desde el Reino Unido.

Indicador: Cantidad de habitaciones turísticas en Cuba (2017-2018)

Tabla 4: Habitaciones turísticas en Cuba (2017-2018).

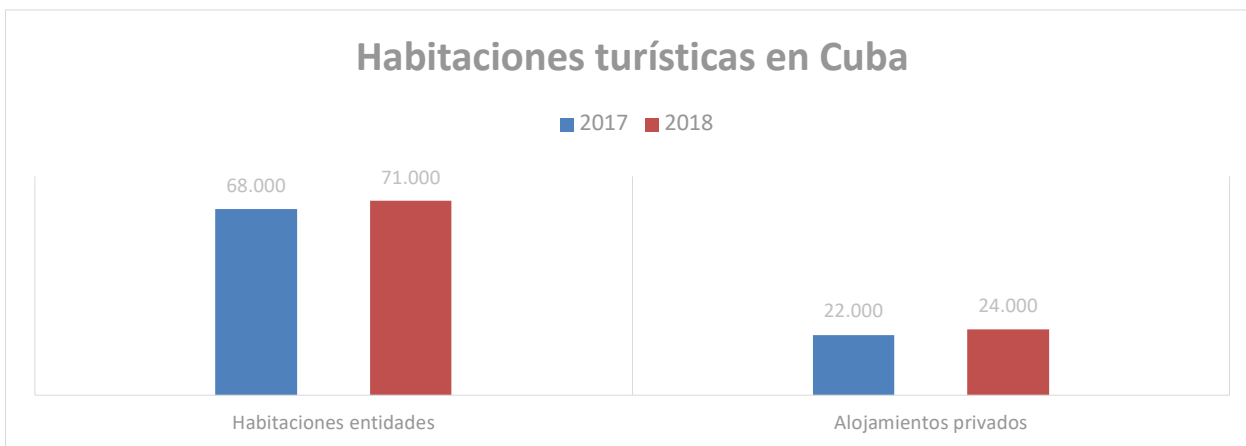
Concepto	2017	2018	CMA*
Habitaciones entidades	68.000	71.000	1,7%
Alojamientos privados	22.000	24.000	27%
Total	90.000	95.000	5,9%
CMA*: Crecimiento medio anual			

Fuente: ONEI 2018.

A raíz del considerable crecimiento que ha experimentado el sector turístico en Cuba, se ha ampliado las capacidades de alojamiento turístico en esos años, en especial las habitaciones

del sector estatal, aunque estas han sido menores que las llegadas de turistas, lo que impone una necesidad de seguir ampliando la planta hotelera estatal.

Gráfico 4: Habitaciones turísticas en Cuba (2017-2018).



Fuente: Elaboración propia.

Indicador: Cantidad de cruceristas en Cuba (2017 y 2018)

Tabla 5: Cruceristas en Cuba (2017 y 2018).

Años	2017	2018	Total
Cantidad de cruceristas	586.710	850.000	1436710

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del MINTUR 2018.

En 2017 se reportaban, ya en noviembre unos 397 530 cruceristas, en 230 buques de diez compañías diferentes que tocaron puertos cubanos. Desde alternativas de ocio tan diferentes, y a partir de una estrategia de desarrollo cada vez mejor planeada, Cuba logró además en 2017 incrementar su cifra de turistas días y registrar una mejoría notable en indicadores relacionados con la calidad. (<http://www.excelenciascuba.com/noticia/apuntes-de-interes-sobre-el-turismo-cubano-en-2017>)

Cabe resaltar la actividad de los cruceros en la isla. En 2018 eran 17 las compañías de cruceros operando en el país. Según fuentes del Ministerio del Turismo, hasta el mes de noviembre de 2018 habían arribado 793 mil cruceristas (con un crecimiento de un 45% respecto al año anterior).

En la tabla anterior se aprecia un incremento de la cifra de cruceristas de 2018 con respecto a 2017; todo esto influido por las estadísticas de una satisfacción general con la mayoría de los vacacionistas, expresando que recomendarían el destino a sus familiares y amigos, o manifestando su deseo de volver a visitarlo en próximos meses.

Indicador: pernoctaciones de turistas internacionales en alojamientos por tipo de establecimiento.
Tabla 6: Pernoctaciones de turistas internacionales en el conjunto de los medios de alojamiento por tipo de establecimiento.

Tipo de establecimiento	2017	2018	Promedio*
Total	33.085.823	28.840.669	30.963.246
Hoteles y otros establecimientos	21.515.483	19.641.711	20.578.597
Hoteles	21.412.748	19.536.118	20.474.433
5 Estrellas	9.476.455	8.634.248	9.055.352
4 Estrellas	7.954.030	7.907.035	7.930.533
3 Estrellas	2.286.048	1.969.512	2.127.780
2 Estrellas	1.671.155	1.007.939	1.339.547
1 Estrella	25.060	17.384	21.222
Otros establecimientos	-	-	-
Moteles	29.999	30.550	30.275
Hoteles-Apartamentos ^(a)	46.731	49.013	47.872
Hostal	26.005	26.030	26.018
Medios de alojamiento complementarios	11.570.340	9.198.958	10.384.649
Casas y cabañas ^(b)	59.567	62.068	60.818
De ellos: Bases de campismo	33.788	37.438	35.613
Campamentos	3.025	3.135	3.080
Villas turísticas	528.108	533.281	530.695
Otros medios de alojamientos	10.979.640	8.600.474	9.790.057
De ello: Sector privado	10.972.649	7.897.851	9.435.250

^(a) Se refiere a apartamentos turísticos y aparthoteles.

^(b) Incluye Operación Milagro en el año 2007.

Fuente: Series de datos de la ONEI (Turismo) 2018. (*Elaboración propia).

Tal y como se muestra en la tabla, según los datos ofrecidos por la Oficina Nacional de Estadística hubo un decrecimiento de las pernoctaciones entre estos dos años, relacionado, entre otros factores por el aumento de los cruceros. También es apreciable el predominio de las pernoctaciones en los establecimientos del sector estatal.

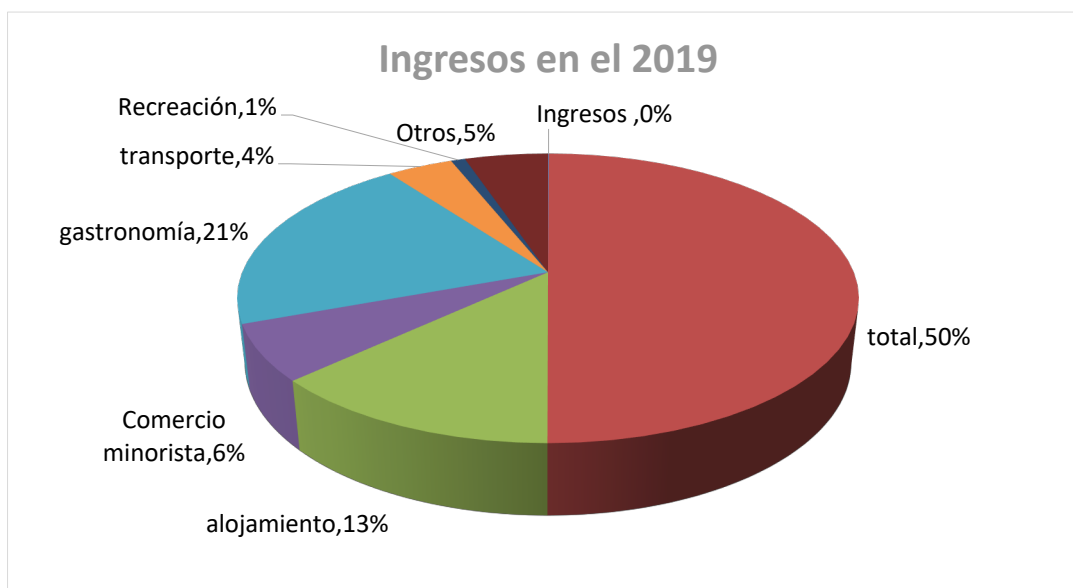
Indicador: ingresos de las entidades turísticas en Cuba 2018-2019
Tabla 7: ingresos de las entidades turísticas en Cuba del 2018-2019 en miles de CUC.

Ingresos	2018	2019	2019-2018	19/18(%)
----------	------	------	-----------	----------

total	2191860,1	2184602,6	-7257,5	99,7
alojamiento	622852,5	571098,7	-51753,8	91,7
Comercio minorista	272162,4	274301,8	2139,4	100,8
gastronomía	857445,6	897816,5	40370,9	104,7
transporte	186768,5	177263,7	-9504,8	94,9
Recreación	39324,2	38497,1	-827,1	97,9
Otros	213306,9	225624,8	12317,9	105,8

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 4: Ingresos en el 2019



Fuente: elaboración propia.

Indicador: motivo de los viajes de los visitantes a Cuba del 2017-2019

Tabla 8: motivo de los viajes de los turistas del 2017-2019

Motivos	2017	2018	(%) 2018	2019	(%) 2019	2019- 2018	(%) 19/18
Ocio, recreo y vacaciones.	4326035	4307239	91	3994822	93	-312417	92,7

Negocios y Motivos Profesionales.	17577	27992	1	24827	1	-3165	88,7
Eventos.	3290	3228	0	3117	0	-111	96,6
Otros motivos	306657	373451	8	252792	6	-120659	67,7

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de Turismo Internacional Seleccionados. Enero-diciembre 2019. ONEI

Tabla 9: Análisis de los motivos de viaje desde el 2012-2019

Años	Ocio y vacaciones	Otros motivos
2012	94,7%	5,2%
2013	95,1%	4,8%
2014	94,6%	5,4%
2015	94,5%	5,5%
2016	93,5%	6,5%
2017	92,8%	7,2%
2018	91%	9%
2019	93%	7%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos reflejados en los anuarios de turismo publicados en ONEI.cu

En esta tabla demuestra que el principal motivo de la visita de los turistas a la isla es turismo de sol y playa (Ocio, recreo y vacaciones) pues Cuba cuenta con un excelente clima con temperaturas entre los 25 y los 30 grados centígrados; con playas espectaculares que poseen arenas finas y aguas cálidas y transparentes. Cerca de estas maravillas de paisajes se encuentran hermosos balnearios bien equipadas que brindas actividades de ocio y esparcimiento a sus huéspedes. Entre los destinos de playa se destaca por excelencia Varadero con aguas inolvidables color turqués y con barreras coralinas accesibles a simple nado, además brinda una amplia gama de hoteles 5 y 4 estrellas más de 50 guardan exclusivas playas privadas.

Indicador: edad y sexo de los visitantes en el 2019

Tabla 10: Llegada de visitantes por edades y sexos en el 2019.

Edades	Total	Masculino	Femenino
	4275558	2123626	2151932
Menos de 15	306762	152832	153930
De 15 a 24	351034	151019	200015
De 25 a 44	1501257	747975	753282
De 45 a 59	1211866	612400	599466
De 60 y más	904639	459400	445239

Fuente: Oficina Nacional de Estadística e Información.

La diferencia entre la cantidad de visitantes de un sexo y de otro no son alarmantes, pues este factor no es determinante en el sector del turismo.

Gráfico 6: Cantidad de visitantes por edades.



Fuente: Elaboración propia.

A partir de este gráfico se puede observar que la mayor cantidad de turistas que visitan a Cuba son de 25 a 44 años lo que demuestra que el país debe seguir motivando a este sector con ofertas tentadoras y espectaculares.

El sector turístico en el 2020.

El cierre del 2019 representó resultados negativos para el turismo pues hubo una disminución del 9,3% en comparación con el año anterior.

En el mes de enero del 2020 visitaron el país 393762 visitantes, que significan 95856 menos que en el igual mes de 2019.

Tabla 11: Llegada de los principales mercados emisores en el mes de enero a Cuba en el 2019 y 2020.

Países	2019	2020	2020-2019	2020/2019(%)
Visitantes	489618	393762	-95856	80,4
Canadá	159022	162307	3285	102,1
Comunidad Cubana en el Exterior	42945	37394	-5551	87,1
Rusia	16742	24842	8100	148,4
Estados Unidos	62416	19464	-42952	31,2
Francia	22354	16871	-5483	75,5
Alemania	20891	14679	-6212	70,3
Italia	16522	13129	-3393	79,5
México	10951	10580	-371	96,6
España	9485	8910	-575	93,9
Inglaterra	15945	1989	-13956	50,1
Otros	112345	77597	-34748	69,1

Fuente: elaboración propia a partir de los datos de la ONEI. Arribos a Cuba en enero 2020. Desempeños de los principales mercados.

Estados Unidos tuvo una disminución evidente de un 68,8% debido a las nuevas restricciones al turismo impuesta por su gobierno.

Canadá continuó siendo el principal emisor de turistas a la isla, seguido por la Comunidad Cubana en el Exterior y en tercero Rusia quien tuvo un aumento de un 48,4%.

Inglaterra tuvo un descenso del 49,9%, Italia de 20,5%, España tuvo una disminución de 6,1%, Alemania de 29,7% debido a lo ya mencionada quiebra de la turoperadora Thomas Cook la más importante para Cuba.

Conclusiones.

- Se identificó por primera vez en diciembre de 2019 una enfermedad por coronavirus iniciada en Wuhan, en la República Popular de China que azotará al mundo en el

2020. Pues está gran pandemia, reconocida así en marzo es de rápido contagio y ha paralizado al mundo y con ella sus sectores económicos.

- Los 3 primeros casos confirmados de Covid-19 en Cuba fueron el 11 de marzo del 2020 los cuales corresponden a tres turistas de nacionalidad italiana, provenientes de la región de Lombardía.
- Cuba anunció el cierre de sus fronteras el 20 de marzo del 2020 excepto para los residentes en la isla. Esta medida fue tomada con el objetivo para evitar la llegada de nuevos casos de COVID-19 al país.
- A pesar de esto el sector turístico sigue preparándose para abrir sus fronteras más adelante para el mundo y la Feria Internacional del Turismo programada para mayo del 2020 fue pospuesta para más adelante.

Referencias bibliográficas.

Alina. (9 de enero de 2018). Excelencias Cuba. Obtenido de <http://www.excelenciascuba.com/noticia/apuntes-de-interés-sobre-el-turismo-cubano-en-2017>

Cabrera, D. J. (16 de enero de 2020). El economista de Cuba. Obtenido de <http://www.eleconomista.cubaweb.cu/el-turismo-en-Cuba,-entre-sanciones-y-prohibiciones>

Castro, H. A. (enero-junio de 2020). Comportamiento de ingresos por turismo internacional en Cuba 2014-2018. SciELO. Economía y Desarrollo, 163(1).

Cuba anunció el cierre de sus fronteras al turismo por treinta días. (2020). infobae.

Cubadebate. (25 de enero de 2019). Obtenido de Arribo de visitantes internacionales a Cuba crece 10 por ciento en lo que va de año: www.cubadebate.cu

Fernández, F. M. (2018). Turismo en Cuba: récord y expectativa-. Cubahora.

La quiebra de Thomas Cook afecta a unos 2000 turistas en Cuba. (2019). EFE.

Oficina Nacional de Estadística e Información. (Edición marzo 2020). Turismo Internacional Indicadores Seleccionados Enero-.

wikipedia. (2020). Pandemia de enfermedad por coronavirus de 2019-2020.

wikipedia. (2020). Pandemia de enfermedad por coronavirus de 2020 en Cuba.

Para citar el artículo indexado

Lemes Reyes, M. (2020). Análisis económico de indicadores en el sector turístico en Cuba 2017-2020. *AlfaPublicaciones*, 1(3), 53–69. <https://doi.org/10.33262/ap.v1i3.2>



El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Alpha Publicaciones**.

El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Revista Alpha Publicaciones**.



Recibido: 10-07-2019 / Revisado: 13-08-2019 / Aceptado: 15-09-2019 / Publicado: 05-10-2019

Análisis de la innovación tecnológica en la Empresa Integral de Servicios Automotores (EISA) Granma, Matanzas

DOI: <https://doi.org/10.33262/ap.v1i3.1>



Analysis of technological innovation in the Automotive Services Integral Company (ASIC) Granma, Matanzas

Daylenis Mora Díaz ¹

Abstract.

Currently the term technological innovation is widely used in the business world. This material aims to provide an approach to the process of technological innovation present in the Automotive Services Integrating Company (ASIC) Granma, Matanzas with information provided by their respective workers and also wishes to provide a framework for reflection on this controversial issue.

Keywords: Indicators, Overnight stays, Excel, SPSS.

Resumen.

Actualmente el término innovación tecnológica es muy utilizado en el mundo empresarial. Este material pretende proporcionar un acercamiento al proceso de innovación tecnológica presente en la Empresa Integradora de Servicios Automotores (EISA) Granma, Matanzas contando con información brindada por sus respectivos trabajadores y desea además proporcionar un marco para la reflexión en torno a este polémico tema.

¹ Universidad de La Habana. Facultad de Turismo. La Habana, Cuba. melyn@nauta.cu

Palabras claves: Innovación tecnológica, empresa, mercado, trabajadores, perfeccionamiento.

Introducción.

La innovación es una solución técnica que se califica nueva y útil para la entidad en la cual es presentada y reconocida, que aporta un beneficio técnico, económico, social o para la defensa, la seguridad y el orden interno, que constituye un cambio en el diseño o la tecnología de producción de un artículo o en la composición del material del producto. La innovación puede manifestarse de muchas formas, a través del desarrollo de nuevos conceptos organizativos, nuevos medios de distribución, comercialización o del diseño y a través de nuevos o mejorados procesos, productos y servicios.

El objetivo de la innovación tecnológica en la Empresa Integral de Servicios Automotores (EISA) Granma, Matanzas es establecer los procedimientos para planificar, organizar, dirigir, controlar y presentar innovaciones y/o racionalizaciones con el propósito de solucionar los problemas que existen en la organización y afectan el cumplimiento de los objetivos de trabajo.

Los objetivos fundamentales de esta investigación es hacer un análisis de las posibles innovaciones tecnológicas que han tenido lugar en dicha empresa para que así cualquier persona que tenga el placer de leer esta investigación pueda tener una idea básica sobre la implementación de este término en dicha entidad laboral y porque la innovación es un concepto que debe ser adoptado como el principal objetivo de toda empresa, ya que existe la misma cuando las empresas presentan en el mercado nuevos elementos o, en su defecto, mejoran los ya existentes.

Metodología.

La investigación sobre este tema fue llevada a cabo en la Empresa Integral de Servicios Automotores Granma (EISA) Granma, Matanzas fundada en 1976, la cual se encuentra ubicada en la Carretera Central Km 108, barrio Peñas Altas, Ciudad de Matanzas. Dicha investigación fue realizada el 6 de enero de 2020 gracias al apoyo de los trabajadores de los Departamentos de Desarrollo y de Recursos Humanos y documentación brindada. Su director general lleva en el puesto 2 años, posee 23 de experiencia laboral y es graduado de Ingeniería Mecánica en 1985. Esta es una entidad laboral de producción y servicios pertenecientes al Ministerio de Industrias (MINDUS), posee un total de 124 trabajadores de los cuales 72 pertenecen a la Asociación Nacional de Innovadores y Realizadores (ANIR), la cual esta posee una persona encargada de dicha organización y que además tiene la responsabilidad de Gestión Ambiental, la empresa realiza actividades de esta asociación de manera anual. La organización realiza FORUM de Ciencia y Técnica de manera anual y posee una persona encargada que tiene además la responsabilidad de Innovación y Medio ambiente. Aquí no aplican el perfeccionamiento empresarial y no tienen previsto hacerlo, su porcentaje de

ventas al mercado nacional es de un 80% y no poseen porcentaje de ventas al mercado internacional. La Empresa no cuenta con algún registro ni con un Sistema Interno de Propiedad Intelectual (es la rama del Derecho que brinda protección a la creación intelectual del hombre y que se divide en dos grupos: el Derecho de Autor y la Propiedad Industrial). La misma tiene como sistema de control de gestión el sistema de gestión de calidad, el sistema de gestión de la innovación, el de gestión de la seguridad y salud del trabajo y el de gestión medioambiental. El directivo de la organización que ha recibido cursos de Diplomado de Administración y Gestión Pública es el Jefe de Grupo y Desarrollo, Máster en Administración de Empresas.

Su misión garantizar la vitalidad automotriz de nuestros clientes, brindándoles la mejor accesibilidad y calidad y su visión es ser líderes en el mercado nacional de servicios automotores y desarrollamos capacidades para incursionar en el mercado internacional, brindando servicios de excelencia a todos los segmentos disponibles, sobre la base de un sistema efectivo de gestión de la calidad, aseguramientos estables y un capital humano competente, comprometido y eficazmente retribuido; contando con la tecnología que nos permite asumir los retos actuales y futuros. Sus objetivos estratégicos de 2018-2019 fueron: mantener la independencia económica; elevar efectividad en los resultados económicos; ser líderes en el mercado nacional de servicios automotores; brindar servicios de excelencia a los segmentos disponibles; gestionar eficazmente aseguramientos y la tecnología que permita asumir los retos actuales y futuros; desarrollar capacidades para incursionar en el mercado internacional; garantizar un sistema efectivo de gestión de la calidad y un capital humano competente, comprometido y eficazmente retribuido.

Algunas de las responsabilidades de trabajadores de dicha entidad laboral en cuanto a la gestión de la innovación tecnológica son, por ejemplo: Director UEB es responsable de asignar los recursos necesarios para el cumplimiento de este procedimiento y dictaminar la validez o no de las propuestas de innovaciones y racionalizaciones que se presenten en la empresa. El Jefe de Desarrollo es responsable de aprobar y asegurar la aplicación efectiva de este procedimiento y de conjunto con la Comisión Técnica analizar, aprobar o denegar técnicamente las propuestas de innovaciones y racionalizaciones. Los Jefes de Procesos son responsables de asegurar el cumplimiento de lo establecido en este procedimiento y acreditar los trabajos de innovación y racionalización que presenten sus trabajadores. El Especialista en Desarrollo y Tecnología es responsable de cumplir lo establecido en este procedimiento y de mantener controlada la documentación y los registros de este procedimiento, además tramita la legalización de los trabajos de innovación y racionalización. Los trabajadores aportan las ideas y elaboran los trabajos de innovación y/o racionalización para resolver los problemas de la empresa. Los recursos necesarios de los cuales disponen son: personal capacitado, computadoras, impresora, acceso a fotocopidora, material de oficina, mobiliario de oficina, medios de transporte, medios de comunicación (teléfonos, correo electrónico).

La empresa no desarrolla la innovación como una manera de sobrevivir en el mercado, esta no posee un libro con el registro de innovaciones, dado que solo han tenido mejoras técnicas a nivel de los talleres de la propia entidad para lograr soluciones estratégicas para determinadas situaciones y hacer mejoras técnicas en la comercialización, maquinado, reparación, mantenimiento, ensamblaje de Mangueras de Freno, remotorización, entre otros. Con las nuevas normas implantadas en el país sobre los precios y salarios, a través de la Ley 38 de la Racionalización y la Innovación, se les hizo un aumento de salario a los innovadores del 30% y el 2% va destinado al ANIR de la provincia de Matanzas.

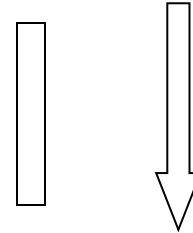
Resultados.

La Empresa Integral de Servicios Automotores (EISA) Granma, Matanzas

Figura 1. Resultados.



No desarrolla la innovación para sobrevivir en el mercado.
No poseen grandes innovaciones como tal, sino soluciones estratégicas para determinadas situaciones.
No cuentan con algún registro ni con un Sistema Interno de Propiedad Intelectual.
No es aplicado el perfeccionamiento empresarial ni tienen previsto hacerlo.
No existen ventas al mercado internacional.
Hay poca superación intelectual en los trabajadores.



Fuente: Elaboración propia.

Se obtuvo como resultado de la investigación que la empresa no desarrolla la innovación como una manera de sobrevivir en el mercado; no poseen grandes innovaciones como tal, sino soluciones estratégicas para determinadas situaciones que se presenten dentro de la entidad; por lo que no cuentan con algún registro ni con un Sistema Interno de Propiedad Intelectual, lo que de manera general es un aspecto negativo para esta organización porque la innovación es un concepto que debe ser adoptado por todas las empresas como un objetivo principal dado que es uno de los aspectos claves más importantes dentro del mundo empresarial para garantizar el éxito. En la entidad no es aplicado el perfeccionamiento empresarial ni tienen previsto hacerlo, lo cual reduce las posibilidades de mejorar y optimizar los procesos y explotar con máxima efectividad la destreza de los trabajadores. No existen ventas con el mercado internacional lo cual o deja que esta amplíe sus horizontes y comercio con el mundo quitándole así la posibilidad de obtener mayores ganancias económicas y de calidad de vida. Solo un directivo de la organización ha recibido cursos de Diplomado de Administración y Gestión Pública, es el Jefe de Grupo y Desarrollo, Máster en

Administración de Empresas, por lo que hay poca motivación en los trabajadores en cuanto a los deseos de superación y mayor preparación intelectual, lo cual si este fuese lo contrario sería genial para la toma de decisiones frente a cualquier situación.

Discusión.

Innovación es un término utilizado frecuentemente en el mundo empresarial y es un aspecto básico para el triunfo ante determinadas situaciones, lo cual coincide rotundamente con ese criterio. En la empresa EISA Granma, Matanzas no se pone en práctica eso, ya que las innovaciones no salen más allá de la organización, dado que son más soluciones y mejoras del equipamiento y procesos dentro de los talleres de la misma que innovaciones novedosas, lo cual trae consigo que no exista registro de Propiedad Intelectual respecto a estas. No aplican el perfeccionamiento empresarial ni consideran hacerlo, tampoco realizan ventas al mercado internacional siendo estos dos aspectos causantes de que no expandan sus horizontes y mejoren su calidad tanto en productos, procesos y la vida en general. Sus trabajadores no están activos en cuanto a la necesidad de superarse profesionalmente cada día más para así contribuir a tener personal más calificado y competente en toda tarea encomendada.

Conclusiones.

- Con esta investigación se llegó a la conclusión que sería muy efectivo que en la entidad laboral Empresa Integral de Servicios Automotores (EISA) Granma, Matanzas, sus trabajadores se plantearan la necesidad de la realización de innovaciones a nivel mayor y que no se queden como soluciones específicas dentro del centro, que apliquen el perfeccionamiento empresarial, amplíen sus ventas al mercado internacional y busquen maneras para que los empleados se motiven a superarse lo cual es importante para su vida e específico pero también para la entidad que laboran, siendo así personas más preparadas y capaces.

Referencias bibliográficas.

Albernathy, William. Innovation: mapping the winds of creative destruction/ William Albernathy y Kim Clark. Research Policy no. 14. 1985.

Aleaga Palomino, Pedro. Apuntes sobre la epistemología de la metodología de la investigación científica/ Pedro Aleaga Palomino. Holguín: Universidad de Holguín "Oscar Lucero Moya" 2003

Álvarez, Ibis M. Investigación científica, Material de estudio. Las Villas: Universidad Central de Las Villas. Facultad de ciencias sociales y humanísticas departamento de psicología, 1997, 35p.

Anónimo. Gestión e innovación. Documento en forma digital. 20p.

- Barreiro N, A. La Innovación Tecnológica como interfase tecnología- Economía en el Perfeccionamiento de la Empresa Estatal Socialista Cubana. (Primera Parte)/ A. Barreiro N. Centro de Información y Gestión Tecnológica y Ambiental. CITMA. Las Tunas.
- Casado Álvarez, Nelson. Conferencia de invenciones y modelos industriales. / Nelson Casado Álvarez. Taller de propiedad industrial, Holguín, 2003.
- Castro Díaz- Balart, Fidel. Ciencia, innovación y futuro/ Fidel Castro Díaz-Balart. Ediciones Especiales, instituto cubano del libro, Habana 2001; 507p.
- Colectivo de autores. El sistema PCT para la presentación mundial de solicitudes de patentes. / Colectivo de Autores. Seminario sobre el Tratado de Cooperación de Materia de patentes. OMPI, La Habana, 2005. 300p.
- Cooper, R. G. The dimensions of industrial new product success and failure. Vol.23/ R. G. Cooper. Journal of Marketing 1979.
- Enciclopedia Encarta. Biblioteca de consulta 2004.
- Escobar, Nilia Victoria. Las salidas en el sistema de Ciencia e Innovación Tecnológica/ Dr. Nilia Victoria Yéndez Escobar: Santiago de Cuba 2003.
- Fernández, Ignacio. Las relaciones universidad-empresa: entre la transferencia de resultados y el aprendizaje regional/ Ignacio Fernández de Lucio/ Revista Espacios Vol.21 (2) 2000.
- López Rodríguez, Javier J. Entrevista, Matanzas 2020.

Para citar el artículo indexado

Mora Díaz, D. (2020). Análisis de la innovación tecnológica en la Empresa Integral de Servicios Automotores (EISA) Granma, Matanzas. *AlfaPublicaciones*, 1(3), 70–76.
<https://doi.org/10.33262/ap.v1i3.1>



El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Alpha Publicaciones**.

El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Revista Alpha Publicaciones**.

