

REVISTA INDEXADA ALFA



ABRIL - JUNIO 2019

ISSN: 2773-7330

VOL.1 NÚM.1.(2019):
NUEVO CONOCIMIENTO



Revista Multidisciplinar



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. 1. (2019): Creatividad

Índice	Pág.
Proyecto de mejora del índice de satisfacción del cliente en el proceso de Animación en el hotel Meliá Las Antillas de Varadero	6-19
Bisleivys Jiménez Valero, Mabielys Lorenzo Puentes, Lisdeybis Pino Acosta	
Modelación matemática para optimizar la estructura de los cursos en las plataformas e-learning	20-34
Amaury Machín Armenteros, Yasser Vázquez Alfonso	
Aplicación de un instrumento para medir el grado de liderazgo en el hotel Villa Cuba	35-46
Darien Mesa Ramos, Bisleivys Jiménez Valero, Yunislay Bordón Gómez	
Diagnóstico y evaluación de la situación del turismo en Ecuador y propuesta de acciones para enfrentar la crisis generada por el covid-19	47-64
Dariel Armstrong Zulueta, Thalía Rodríguez Deler	
El talento de los estudiantes para la ciencia. Estrategias para su estimulación en la provincia de Mayabeque	65-76
Ariel León Arencibia, Beatriz de la Caridad Dorvigny González, Bárbaro Evelio Rodríguez Brito	

Recibido: 03-01-2019 / Revisado: 04-02-2019 / Aceptado: 04-03-2019 / Publicado: 05-04-2019

Proyecto de mejora del índice de satisfacción del cliente en el proceso de Animación en el hotel Meliá Las Antillas de Varadero

DOI: <https://doi.org/10.33262/ap.v1i1.16>



*Project to improve the customer satisfaction index in the Animation process at
the Meliá Las Antillas hotel in Varadero*

Bisleivys Jiménez Valero.,¹ Mabielys Lorenzo Puentes.² & Lisdeybis Pino Acosta.³

Abstract.

The research is carried out in the Animation area of the “Meliá Las Antillas” hotel located on the Varadero peninsula in the province of Matanzas. It addresses the issue of customer satisfaction, where despite working to obtain high satisfaction rates, a high number of customer complaints are reflected, which constitutes a scientific problem to be solved. The general objective is to propose a project to improve the customer satisfaction index in the Hotel Animation process. To do this, a procedure is followed that integrates project management techniques in their identification and planning phases, as well as interviews with staff, document review and direct observation. As a result, two alternative solutions to the identified problem are obtained, however, one of them is more viable than the other, which is proposed to the entity for its execution and control.

¹ Doctora en Ciencias Técnicas. Máster en Gestión Turística con Mención en Gestión Hotelera. Ingeniera Industrial. Profesora Titular del Departamento de Turismo. Cuba. Teléfono: (045) 256889. bisleivys.jimenez@umcc.cu

² Estudiante de la carrera de Turismo. Universidad de Matanzas. Cuba. mabielys.lorenzo@est.umcc.cu

³ Estudiante de la carrera de Turismo. Universidad de Matanzas. Cuba. lisdeybis.pino@est.umcc.cu

Keywords: hotel animation, tourism management, customer satisfaction, tourist quality, animation project.

Resumen.

La investigación se realiza en el área de Animación del hotel “Meliá Las Antillas” ubicado en la península de Varadero en la provincia de Matanzas. Aborda el tema de la satisfacción del cliente, donde a pesar de que se trabaja por obtener altos índices de satisfacción se refleja un alto número de quejas por parte de los clientes, lo que constituye un problema científico a resolver. El objetivo general consiste en proponer un proyecto para la mejora del índice de satisfacción del cliente en el proceso de Animación del hotel. Para ello se sigue un procedimiento que integra las técnicas de gestión de proyectos en sus fases de identificación y planificación, así como entrevistas con el personal, revisión de documentos y observación directa. Como resultado se obtienen dos alternativas de solución a la problemática identificada, no obstante, una de ellas es más viable que la otra, la cual se le propone a la entidad para su ejecución y control.

Palabras claves: animación hotelera, gestión turística, satisfacción del cliente, calidad turística, proyecto de animación.

Introducción.

El turismo comprende el conjunto de actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias, en lugares distintos al de su entorno habitual por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos, no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado (OMT, 2003). Es considerado uno de los sectores más dinámicos a nivel mundial y es comúnmente denominado la locomotora económica de los países, incluso, llega a ser en muchos casos, su primer renglón en ingresos (Padilla Rodríguez, 2015).

Un número creciente de destinos de todo el mundo se han abierto al turismo y han invertido en él, haciendo del mismo un sector clave para el progreso socioeconómico, a través de la creación de puestos de trabajo y de empresas, la generación de ingresos de exportación y la ejecución de infraestructuras (OMT, 2015).

Durante las seis últimas décadas, el turismo ha experimentado una continua expansión y diversificación, convirtiéndose en uno de los sectores económicos de mayor envergadura y crecimiento del mundo (OMT, 2015).

Varadero garantiza para todos, excelentes ofertas de alojamiento en instalaciones de varias estrellas, entre villas, bungalows, hoteles y apartoteles, situados en primera línea de playa o en avenidas aledañas. La red hotelera ha crecido considerablemente en los últimos años y continúa a un acelerado ritmo, por la constante demanda de turistas que seleccionan a Varadero para unas inolvidables vacaciones.

El hotel Meliá Las Antillas dedicado al segmento de personas mayores de 16 años tiene como objetivo fundamental cumplir con lo establecido en el lineamiento 235 de la actual política económica y social de Cuba el cual plantea la necesidad de ingresar divisas frescas al país. En correspondencia con esto, la instalación se ha trazado entre sus líneas de trabajo la creación de nuevas ofertas competitivas en el mercado que sean del agrado de los clientes y que satisfagan sus más diversas expectativas en aras de incrementar su imagen y situarse en la preferencia de los clientes en el destino.

La satisfacción del cliente externo es uno de los eslabones fundamentales para el afianzamiento del producto hotelero en el mercado puesto que el hotel se caracteriza por el servicio personalizado que les brinda a sus clientes. De ahí la necesidad de crear novedosas propuestas que garanticen la satisfacción de los clientes para evitar la pérdida de mercados potenciales para lo cual se plantea como **situación problémica** la siguiente:

El hotel a pesar de contar con un equipo de animación altamente calificado y que presta sus servicios durante todo el día y parte de la noche cumpliendo con un amplio programa de recreación diseñado para el disfrute de los clientes, que incluyen actividades deportivas, recreativas y culturales ha presentado varios problemas en lo referido a la calidad de la prestación del servicio en el proceso de animación:

- Carencia de actividades nocturnas para personas de la tercera edad en horarios que se ajusten a las características y necesidades las mismas. La mayoría de estas tienen lugar muy tarde en la noche.
- Poco entusiasmo por parte de los animadores.
- Repetividad en la animación y poca variedad de la misma. Los shows se centran demasiado en el baile y no explotan otras variantes artísticas.
- Falta de actividades recreativas en el área de la playa.
- Pocos establecimientos para el ocio y la recreación.
- Necesidad de una mayor personalización en las actividades recreativas y de los animadores.
- Impuntualidad en las actividades recreativas planificadas.
- Insuficientes sillas para todos los huéspedes en las áreas recreativas.
- Se pone poca música cubana.
- Los animadores no hacen partícipes a los huéspedes.
- Poca variedad en el show.
- Los espectáculos no son de buen gusto, el audio es muy ruidoso.
- La música en la playa está muy alta.
- Falta animación en alemán.
- Pocas actividades de bailes con los clientes después del show alrededor de la piscina.

Analizando lo anteriormente expuesto se define como **problema científico**:

¿Cómo desarrollar actividades recreativas y de animación que satisfagan las exigencias y expectativas del cliente que visita la entidad teniendo en cuenta que el mercado al que está dirigido es para mayores de 16 años?

En correspondencia con los aspectos señalados anteriormente, el **objetivo general** consiste en: elaborar un proyecto cuya finalidad es mejorar el índice de satisfacción del cliente en el proceso de animación.

Para dar cumplimiento al objetivo trazado se utilizan técnicas y herramientas tales como: los árboles de problemas y el de objetivos, la matriz de marco lógico, los diagramas de redes y el de PERT, la matriz de responsabilidades, la estructura fraccionada del trabajo, entre otras.

Desarrollo.

El hotel Meliá Las Antillas, perteneciente al estado cubano y a la cadena hotelera Cubanacán, se encuentra ubicado en la primera línea de playa en el Sector de los Taínos, a unos 5 km. del centro histórico de la ciudad varaderense. Inició sus operaciones en el año 1999 bajo administración mixta con la compañía Sandals de Jamaica y en el año 2006 bajo contrato de administración con la cadena Sol Meliá.

Es una instalación de categoría de 4 estrellas Plus y funciona bajo la modalidad de “Todo Incluido”. Tiene un total de 350 habitaciones todas Junior Suite distribuidas de la manera siguiente: 42 económicas, 238 estándar, 68 superiores y 2 Suites, rodeadas de una exuberante vegetación, hermosos jardines y espejos de agua.

El producto Meliá Las Antillas se encuentra diseñado para parejas, familias, y grupos de jóvenes con edades superiores a 16 años. Los mercados que aparecen con mayor representatividad son: Canadá, Alemania, Francia, Rusia y Holanda.

El hotel cuenta con un equipo de animación que presta sus servicios durante todo el día y parte de la noche, cumpliendo con un amplio programa de recreación diseñado para el disfrute de los clientes, que incluyen actividades deportivas, recreativas y culturales, todo esto incluido en los programas de animación, diurno, nocturno, y emergente, avalados por la dirección del departamento y del hotel.

El departamento cuenta con todo el equipamiento necesario para sus actividades, con excepción de algunas dificultades con los equipos de audio.

El 80% de la música que se escucha en el hotel es cubana, se realizan clases de coctelería cubana, baile y del idioma español.

Para la realización de estas actividades se cuenta con una plantilla de animación compuesta por 18 trabajadores, los cuales comienzan sus labores en horario diurno a las 9 am con una reunión de apertura para la distribución de las actividades del día y la noche según el programa de animación. Solamente entran a las 5pm el presentador de la noche y un jefe de actividades, o sea, de 5pm a 1 am para concluir en la discoteca. Todos los animadores tienen presentación una vez a la semana y a su vez deben recibir a los clientes en el bufet.

A continuación, se exponen los resultados de la aplicación de las herramientas de gestión de proyectos:

1. Análisis de la situación.

Situación actual:

- Hotel perteneciente a la cadena hotelera CUBANACÁN y contrato de administración con la cadena Española Sol Meliá.
- Ubicado en la primera línea de playa en el sector de “Los Taínos” y a 5 km. Del centro histórico de Varadero.
- Tiene categoría cuatro estrellas y opera bajo la modalidad todo incluido.
- Posee un total de 350 habitaciones, rodeadas de una exuberante vegetación, hermosos jardines y espejos de agua.
- Producto diseñado para parejas, familias y grupo de jóvenes mayores de 16 años.
- Entre los principales mercados emisores se destacan: Canadá, Alemania, Francia, Rusia y Holanda.
- Cuenta con 5 bares y 3 restaurantes especializados.
- Posee un equipo de animación durante todo el día y parte de la noche, con un amplio programa de animación que incluye actividades deportivas, recreativas y culturales.
- El departamento de animación cuenta con los equipos necesarios para las actividades, con excepción de algunas dificultades con el audio.
- El 80 % de la música que se escucha es cubana y se realizan clases de coctelería, baile y del idioma español.
- Posee un total de 366 trabajadores para la realización de las actividades y una plantilla de animación de 18 trabajadores.
- Desde finales del pasado año y hasta la fecha (Octubre- Mayo), el departamento ha sido objeto de quejas por parte de los clientes, con un total de 1198 comentarios negativos, entre ellos:
 - Carencia de actividades nocturnas para personas de la tercera edad en horarios que se ajusten a las características y necesidades las mismas.
 - Poco entusiasmo por parte de los animadores
 - Repetividad en la animación y poca variedad de la misma.
 - Falta de actividades recreativas en el área de la playa.
 - Pocos establecimientos para el ocio y la recreación.
 - Necesidad de una mayor personalización en las actividades recreativas y de los animadores.
 - Impuntualidad en las actividades recreativas que habían sido planificadas.
 - No alcanzan las sillas para todos los huéspedes en las áreas recreativas.
 - Se pone poca música cubana.
 - Los animadores no hacen partícipes a los huéspedes.
 - Los espectáculos no son de buen gusto, el audio es muy ruidoso.
 - La música en la playa está muy alta, falta animación en alemán.

- Debiera haber más baile con los clientes después del show, alrededor de la piscina y no en la discoteca.

En inspecciones realizadas se detectaron las deficiencias siguientes:

- No se hace el recorrido por la playa con frutas, el que pudiera servir como medio de comunicación directa con los clientes y fuente de información.
- Aunque prácticamente se cumple en el hotel lo establecido sobre el 80% de la música que debe ser cubana, esto se hace de forma deliberada, es decir, se pone la música a gusto del o los animadores y casi siempre es la misma.
- En las clases de baile, solo se enseña salsa y reggaetón.
- Existen áreas de buena calidad para la realización de algunas actividades que no se aprovechan.
- Algunas actividades de piscina como el Aqua Gim casi nunca cuentan con buena participación de los clientes.
- Los carteles con los programas de animación solo se encuentran situados en el área del lobby inferior.

Situación deseada:

- Elevada aceptación por parte del cliente del producto animación.
- Elevar el sentido de pertenencia de los trabajadores del departamento de animación.
- Personal capacitado, rápido y eficiente.
- Incrementar la frecuencia, variedad, control y exigencia al talento artístico contratado.
- Posicionar al hotel en un lugar privilegiado en la mente del cliente.

Situación futura de no acometerse el proyecto:

- Bajo índice de satisfacción del cliente.
- Pérdida de clientes y de mercado por no encontrarse el hotel dentro de sus expectativas ni por lo que pagó.
- Personal con bajo sentido de pertenencia, ineficiencia en el servicio y bajo nivel idiomático.
- Bajos ingresos por concepto de comercialización.

2. Análisis de la Participación.

Grupos de interés para el proyecto:

- MINTUR: Grupo rector de la actividad turística.
- CUBANACÁN S.A Casa Matriz: Organización superior.

- SOL MELIÁ Hotels and Resorts: Cadena Hotelera española bajo contrato de administración con el grupo hotelero cubano CUBANACÁN S.A.

Beneficiarios Directos:

- Hotel MELIÁ Las Antillas
- Clientes
- TTOO
- TURARTE

Beneficiarios Indirectos:

- Trabajadores de la instalación
- MINTUR
- Proveedores de productos y equipos de animación

Involucrados:

- MINTUR
- CUBANACÁN S.A
- Hotel MELIÁ Las Antillas
- TURARTE

Para el análisis de los involucrados se realizó la matriz de involucrados mediante la cual se arribó a la conclusión de que la institución que más responsabilidad tiene en la realización de este proyecto es el propio hotel MELIÁ Las Antillas.

3. Análisis de los Problemas

Para la realización del árbol de problemas se realizó una tormenta de ideas detectando los principales problemas de la entidad mencionados anteriormente en el análisis de la situación concluyendo que el problema oportunidad es el **bajo índice de satisfacción del cliente en el proceso de Animación.**

4. Análisis de los objetivos

Para determinar el objetivo principal del proyecto se realizó el árbol de objetivos resultando como objetivo fundamental: **elevar el índice de satisfacción del cliente en el proceso de animación.**

5. Análisis de las alternativas

Después de analizado el objetivo fundamental del proyecto se procedió a determinar las principales alternativas;

- **Alternativa A:** contratar un personal altamente calificado y con elevado sentido de pertenencia para las actividades de animación.
- **Alternativa B:** mejorar la profesionalidad de los animadores mediante cursos de capacitación, tanto en la comunicación idiomática como Interpersonal para mejorar la forma de interactuar con los clientes.

6. Estudio de prefactibilidad:

Prefactibilidad de Mercado:

- Demanda inicial probable de los principales mercados emisores: Canadá, Alemania, Francia, Rusia y Holanda.
- Creación de una mayor fluctuación turística atraída por el producto animación.
- Necesidad de una elevada comercialización y aceptación del producto animación por parte de los clientes.

Riesgos: La calidad de los servicios de animación y la preparación del personal no esté acorde con los objetivos trazados y con la imagen a ofrecer a los clientes.

Prefactibilidad Organizacional:

- Necesidad de una mayor preparación idiomática del personal y de un elevado sentido de pertenencia.
- Existencia de cuadros con prestigio dentro de la organización que pueden desarrollar con eficacia el proyecto.
- Capacitación del personal de animación de acuerdo a las necesidades actuales y futuras del centro.

Riesgos: Desmotivación del personal por contribuir a la mejora de la satisfacción del cliente.

- Pérdida de interés por la mejora continua.

Prefactibilidad Medioambiental:

- Hotel ubicado en una prestigiosa franja de playa (Sector de Los Taínos) y rodeado de una exuberante vegetación, hermosos jardines y espejos de agua.

Riesgos: Contaminación acústica y de estas principales áreas por el accionar inadecuado del personal y de los clientes.

Prefactibilidad Técnica:

- Dificultades con el equipo de audio.
- Insuficientes sillas en áreas recreativas.
- Carteleros de animación insuficientes.
- Pocos establecimientos para el ocio y la recreación.

Riesgos: No disponer de los recursos materiales y humanos necesarios para efectuar con la calidad requerida el proceso de animación.

Prefactibilidad Financiera:

- Necesidad de realizar el proyecto en el mínimo tiempo posible, por los beneficios que representa una elevada satisfacción del cliente en el hotel, pues resulta rentable económicamente para la entidad ya que solucionaría problemas que potenciarían las ventas del hotel.
- Bajos ingresos por concepto de comercialización.

Riesgos:

- No disponer de un marco financiero inicial para el proyecto.
- Existencia de otros proyectos en la entidad que absorban el presupuesto de la entidad.

Prefactibilidad Económica:

- La tasa de interés para el financiamiento del proyecto es de 10%.
- El presupuesto para la realización de la alternativa A es de \$1840 y para la alternativa B es de \$1490.

Después de haber realizado el análisis de los principales indicadores económicos se llega a la conclusión siguiente:

La Alternativa seleccionada es la B, pues presenta una mayor rentabilidad económica y su período de recuperación es menor (aproximadamente de 5 meses).

Matriz Riesgo – Niveles

Después de realizada la matriz se concluyó que las prefactibilidades financieras y económicas presentan riesgos en la finalidad, objetivos y los resultados del proyecto riesgos, así mismo la organizacional tiene riesgos en este último. Además las prefactibilidades medioambientales y de mercado presentan riesgos en los resultados y la técnica en los insumos.

Manejo de los riesgos:

Para manejar los riesgos que pueden presentarse a la hora de realizar el proyecto se realizó la tabla 1 donde se exponen los diferentes tipos de riesgos, así como las consecuencias y las acciones a acometer en cada caso.

Tabla 1: Manejo de los riesgos del proyecto

Tipo de riesgo	Consecuencias	Acciones a acometer
Mercado	-Destrucción de la imagen creada del producto, provocando la obtención de bajos ingresos por la poca aceptación de los clientes.	-Realizar encuestas de satisfacción al cliente. -Ofrecer cursos de atención a clientes para el personal.
Organizacional	- No realización del proyecto a causa del poco comprometimiento del personal responsable del mismo.	-Incentivar en el personal el sentido de pertenencia. -Efectuar charlas educativas sobre la importancia de la mejora continua y la necesidad de elevar los índices de satisfacción del cliente.
Medioambiental	-Deterioro del ecosistema que rodea las principales áreas recreativas, desapareciendo sus atractivos fundamentales.	-Tratamiento adecuado de los desechos resultantes. -Mantener a un volumen adecuado la música resultante de las actividades realizadas.
Técnica	-Aumento considerable de la insatisfacción de los clientes. -No cumplimiento del proyecto en el período estimado.	-Evaluar la calidad de los productos ofertados y las competencias laborales del equipo del proyecto.
Financiera	-Incapacidad de realizar el proyecto de mejora del índice de satisfacción del cliente en el proceso de Animación.	-Evaluar nuevas vías de financiamiento para el proyecto.

Fuente: Elaboración propia.

7. Lógica de Intervención

Para ello se realizó la matriz de marco lógico donde se exponen los diferentes niveles del proyecto y los pasos y acciones a seguir en cada uno de ellos así como los indicadores a verificar, los medios para realizarlo y las condiciones críticas de ello.

8. Estructuras de Organización

La organización del personal asignado al proyecto será mediante la organización Monitor en la cual el director del proyecto no planifica ni decide, se limita a asesorar al director de la empresa, por lo que no tiene autoridad ni asume ninguna responsabilidad.

9. Identificación del director de proyecto

La persona responsable de la ejecución o supervisión del proyecto es el actual jefe de mantenimiento, puesto que en el hotel no existe un departamento de inversión. El mismo es graduado de Licenciatura en Economía, ha pasado varios entrenamientos en Venezuela y Cancún sobre gestión hotelera y tiene una elevada fluidez tanto en idioma Inglés, como en Francés e Italiano. Además, mantiene un elevado prestigio ante sus compañeros y un correcto porte y aspecto, teniendo todos los conocimientos y cumpliendo los requisitos necesarios para la dirección de este proyecto.

10. Estructura de división del trabajo

Para estructurar la división del trabajo se le asigna a cada miembro del equipo diversas actividades las cuales tienen un comienzo, un fin y recursos necesarios para su realización.

11. Matriz de responsabilidades

Para ello se les asignan diversas responsabilidades a los miembros del equipo en dependencia de su nivel de capacitación e implicación en el proyecto.

12. Programación del proyecto

Para realizar la programación del proyecto se utilizó el software Microsoft Project en donde se realizó el diagrama de Gantt y el de redes con los cuales se determinó la duración del proyecto tomando como base la programación de las actividades.

13. Asignación de recursos

Los recursos fueron asignados en dependencia de las actividades a realizar, la duración de las mismas y la cantidad de recursos a asignar.

14. Control del costo

Para el control de los costos se asignó un presupuesto dependiendo de las actividades a realizar en el proyecto.

Conclusiones.

- El análisis de la situación actual del producto animación en el hotel, permitió detectar las principales deficiencias del proceso, así como los criterios de los clientes.

- El análisis de los problemas arrojó como problema fundamental el bajo índice de satisfacción del cliente en el proceso de animación.
- El análisis de los objetivos definió como objetivo fundamental del proyecto elevar el índice de satisfacción del cliente en el proceso de animación.
- Se proponen dos alternativas de proyectos para darle cumplimiento al objetivo definido.
- Se realiza el análisis de factibilidad, así como el análisis y manejo de los riesgos de las alternativas propuestas y se selecciona como la mejor alternativa: mejorar la profesionalidad de los animadores mediante cursos de capacitación, tanto en la comunicación idiomática como interpersonal para mejorar la forma de interactuar con los clientes.
- Se realizó la matriz de marco lógico donde se exponen los diferentes niveles del proyecto y los pasos y acciones a seguir en cada uno de ellos así como los indicadores a verificar, los medios para realizarlo y las condiciones críticas de ello.
- Se organizó el personal asignado al proyecto mediante la organización Monitor y se propone como director de proyecto un trabajador del hotel.
- La estructura de división del trabajo, la matriz de responsabilidades, la programación del proyecto, la asignación y nivelación de recursos y el control de los costos, permitieron planificar las actividades previstas a realizarse en el proyecto que se propone.
- Se realiza una propuesta de proyecto para lograr elevar el índice de satisfacción de los clientes en el proceso de animación en el hotel, para de esta forma lograr su fidelización con el producto y aumentar la comercialización.

Referencias bibliográficas.

OMT (2003). Turismo, conceptualización.

Padilla Rodríguez, N. (2015). Alianzas estratégicas entre prestadores de servicios turísticos estatales y no estatales, con enfoque de mercado. Tesis de Diploma en opción al título de Licenciado en Turismo. Universidad de Matanzas.

OMT (2015). Panorama OMT del turismo internacional. Edición 2015. Disponible en: www.e-unwto.org Consultado en noviembre de 2015.

Labollita, M. y Farré, M. (2005). Guía didáctica. Animación en el ámbito turístico. Ediciones Pirámide. España. ISBN: 84-368-1954-3.

Fernández, R. 2014. Propuesta de un programa de animación sociocultural para el Hotel Playa Girón. [Tesis de Diploma], en opción al título de Licenciado en Turismo. Departamento de Turismo. Universidad de Matanzas. Matanzas, Cuba.

- Ferreiro, I. 2010. La Comunicación Interna en el Proceso de Animación en el Hotel Sandals Royal Hicacos Resort & SPA. [Tesis de Diploma], en opción al título de Licenciado en Turismo Departamento de Turismo. Universidad de Matanzas. Matanzas, Cuba.
- Montano, A. 2013. Propuesta del manual de procedimientos para la gestión de la Animación en el hotel Karey Punta Blanca. [Tesis de Diploma], en opción al título de Licenciado en Turismo. Departamento de Turismo. Universidad de Matanzas. Matanzas, Cuba.
- Zamora Tabares, D. T. et al (2009). Gestión y evaluación de proyectos turísticos. Ciudad de La Habana.
- Heredia Scasso, R. (1995). Dirección integrada de proyecto-DIP-Project Management. Segunda edición. España.
- Polaino de los Santos, C. (). Introducción a la gestión de proyectos. CETDIR. Ciudad de la Habana.
- Consejos de Ministros (2014). Decreto No. 327/2014: Reglamento del Proceso Inversionista. Gaceta Oficial No. 5 Extraordinaria 27 de enero de 2015. La Habana, Cuba.
- Consejos de Ministros (2011). Lineamientos de la Política Económica y Social de Cuba. VI Congreso del Partido Comunista de Cuba. La Habana, Cuba.
- Jiménez Valero, B. (2010). Selección de lecturas de dirección integrada a proyectos. Universidad de Matanzas, Cuba.

Para citar el artículo indexado

Jiménez Valero, B., Lorenzo Puentes, M., & Pino Acosta, L. (2020). Proyecto de mejora del índice de satisfacción del cliente en el proceso de Animación en el hotel Meliá Las Antillas de Varadero. *AlfaPublicaciones*, 1(1), 6–19. <https://doi.org/10.33262/ap.v1i1.16>



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: 06-01-2019 / Revisado: 05-02-2019 / Aceptado: 05-03-2019 / Publicado: 05-04-2019

Modelación matemática para optimizar la estructura de los cursos en las plataformas e-learning

DOI: <https://doi.org/10.33262/ap.v1i1.16>



Mathematical modeling to optimize the structure of the courses in the platforms and-learning

Amaury Machín Armenteros.,¹ & Yasser Vázquez Alfonso.²

Abstract.

This investigation was carried out in the Agrarian University of the Fruitful Havana "Rodríguez Pérez" (UNAH) located in the county of Mayabeque. He had as main objective to model the behavior of the users mathematically in the educational platforms for the optimization of the structure of the courses starting from the adjacency matrix and under the suppositions that at more time of permanency in a page of the same session, bigger interest in her, and that the frequency of use of the interrelations indicates a bigger utility of the same ones to consent toward the wanted information. Making use of Mining Web the necessary data was extracted to apply the pattern to the logs of the course Structure of Data II of the platform Moodle. The proposed pattern allows to optimize and to personalize the structure of the courses in the educational platforms; it is possible to find more efficient sailing structures from the point of the navigability and usability, improving the structure of the courses of the educational platforms in short in the UNAH.

Keywords: mathematical modeling, behavior, educational platforms, web mining, Moodle.

¹ Universidad de La Habana. La Habana, Cuba. Amaury Machín Armenteros

² Universidad de La Habana. La Habana, Cuba. Yasser Vázquez Alfonso

Resumen.

Esta investigación se realizó en la Universidad Agraria de la Habana “Fructuoso Rodríguez Pérez” (UNAH) ubicada en la provincia de Mayabeque. Tuvo como principal objetivo modelar matemáticamente el comportamiento de los usuarios en las plataformas educativas para la optimización de la estructura de los cursos a partir de la matriz de adyacencia y bajo los supuestos que, a mayor tiempo de permanencia en una página de la misma sesión, mayor interés en ella, y que la frecuencia de uso de las interrelaciones indica una mayor utilidad de las mismas para acceder hacia la información deseada. Haciendo uso de Minería Web se extrajeron los datos necesarios para aplicar el modelo a los logs del curso Estructura de Datos II de la plataforma Moodle. El modelo propuesto permite optimizar y personalizar la estructura de los cursos en las plataformas educativas, se logra encontrar estructuras de navegación más eficientes desde el punto de la navegabilidad y usabilidad, mejorando en concreto la estructura de los cursos de las plataformas educativas en la UNAH.

Palabras claves: modelar matemáticamente, comportamiento, plataformas educativas, Minería web, Moodle.

Introducción.

El desarrollo de las nuevas tecnologías de la educación y la comunicación han hecho posible la utilización de Internet y más concretamente la WWW (World Wide Web) en la educación a distancia, dando lugar a la denominada Educación basada en Web o e-learning (Horton, 2000).

En el sentido literal e-learning significa aprendizaje electrónico, es decir, el aprendizaje producido a través de un medio tecnológico-digital. Rosenberg define elearning como el uso de las tecnologías basadas en Internet para proporcionar un amplio despliegue de soluciones que impactan en el aprendizaje y el rendimiento (Rosenberg, 2001 y Rosenberg, 2005). Otros autores como Clark y Mayer definen este concepto como la enseñanza transmitida desde un ordenador a través de los medios DVD-ROM, Internet, o intranet con las siguientes características (Clark and Mayer, 2011):

- Incluye contenido relevante para alcanzar los objetivos de aprendizaje.
- Utiliza métodos de enseñanza como ejemplos y ejercicios para ayudar en el aprendizaje.
- Utiliza elementos de comunicación como palabras e imágenes para transmitir el contenido y los métodos.
- Puede ser enseñanza dirigida por el profesor (e-learning síncrono) o diseñada para auto-aprendizaje (e-learning asíncrono).
- Sirve de ayuda a los estudiantes para conseguir sus objetivos educacionales.

En los últimos años, e-learning supone una nueva concepción de la educación mediante la incorporación de nuevas tecnologías al proceso de enseñanza y aprendizaje. Esta plataforma educativa proporciona tanto a docentes como alumnos una importante variedad de recursos, lo que en muchas ocasiones esto suele ser una desventaja. Esto hace que el alumno se encuentre desorientando frente a la elección de recursos diseñados. Este problema requiere una reestructuración de cómo el docente ha diseñado la asignatura, con el objetivo de que ese diseño se adapte de mejor manera a las características e intereses de los alumnos (Corso and Alfaro, 2007).

El uso de ambientes virtuales basados en la web, como herramienta de apoyo al proceso educativo, se ha expandido en los últimos años, gracias al desarrollo de nuevos enfoques y modalidades de educación, como el e-learning y el b-learning. Estas nuevas formas de utilización de la tecnología como apoyo al proceso de enseñanza aprendizaje, han incentivado la aparición de software especializado en proveer los mecanismos que facilitan el desarrollo del trabajo autónomo del estudiante, su interacción con el docente, y el uso de herramientas colaborativas y de comunicación para el trabajo grupal (Aponete et al., 2012).

La introducción de estas tecnologías ha originado una proliferación de experiencias en los países de América Latina y el Caribe, que amerita un mayor y mejor conocimiento de sus características, con miras al mejoramiento de la calidad de la educación superior impartida a través de estas nuevas modalidades de trabajo académico (Machín;2016).

Para contribuir a satisfacer estas necesidades, a resolver esta problemática y mejorar la calidad de la educación superior en esta región a través de esas tecnologías, el Instituto Internacional de la Unesco para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (IESALC) emprendió en el año 2002 un proyecto sobre la educación superior virtual y a distancia en esta región, el cual se insertó en su Programa Marco denominado Observatorio Sobre Educación Superior en América Latina y el Caribe (Silvio, 2004).

En Cuba, varias de sus universidades han creado diferentes centros de estudios para la investigación en TIC para la Educación Superior, tales como la Facultad de Educación a Distancia de la Universidad de La Habana, el Centro de Referencia en Educación Avanzada (CREA), donde se desarrolló un Modelo de Universidad Virtual CUJAE, la Facultad de Educación a Distancia de la Universidad Central de Las Villas, donde se desarrolló el Sistema de Enseñanza Personalizada a Distancia (SEPAD), el Centro de Estudio de Educación Superior Agraria (CEESA) de la Universidad Agraria de La Habana (Vázquez, 2008).

En la Universidad Agraria de La Habana "Fructuoso Rodríguez Pérez" (UNAH) desde hace varios años se viene trabajando en la aplicación de las TIC a la Educación Superior. Expresiones de esta es la creación de un Laboratorio de Tecnología Educativa (LATED), donde se desarrolla una amplia variedad de software educativos. Pero a pesar de los grandes

esfuerzos realizados por crear un sistema que permita estudiar el comportamiento de los estudiantes mediante el cual el profesor pueda brindarle al estudiante lo que realmente necesita para potenciar sus conocimientos con el empleo de este tipo de tecnologías, aún no se cuenta con un sistema que permita analizar las preferencias y técnicas que usan los estudiantes para estudiar, lo cual posibilitaría perfeccionar la calidad educativa, ofreciendo a los alumnos un servicio más personalizado acorde con sus necesidades e intereses reales y de esta forma facilitar el aprendizaje mediante este tipo de plataformas en la universidad.

El quehacer que se desprende de la problemática antes planteada, hace que se plantee el siguiente **objetivo general**: Desarrollar un modelo matemático para la optimización de la estructura de los cursos en las plataformas *e-learning* de la UNAH.

Metodología.

En la investigación se utilizaron los métodos teóricos siguientes:

- Histórico lógico se realizó una reseña acerca de las características y utilización de los e-learning y los AG, así como de las principales técnicas utilizadas y aplicaciones respectivamente.
- Análisis y síntesis: consistió en un estudio pormenorizado de las características de los archivos log en los sistemas web, arribando a los elementos esenciales para su empleo en un modelo matemático que describa el comportamiento de los usuarios y optimice la estructura de los cursos.
- Enfoque de sistema se emplea para el estudio de los diferentes componentes de la Minería Web.
- Inducción-deducción: se emplea para la creación de un modelo matemático a partir del log permitiendo el análisis del comportamiento de los usuarios y la optimización de la estructura de los cursos en las plataformas e-learning.

Como método empírico se utilizará:

- Sondeo o levantamiento: se utilizó la técnica análisis documental para la recopilación de datos e información necesarios para el estudio del comportamiento de los usuarios y la optimización de la estructura de los cursos.

El método matemático que se utiliza es:

- Modelación matemática: se modeló a través de ecuaciones matemática utilizando el algoritmo genético para el estudio del comportamiento de los usuarios y la optimización de la estructura de los cursos en las plataformas e-learning de la UNAH.

Datos web.

Con el fin de anticiparse a la toma de decisiones, el análisis y entendimiento del comportamiento del usuario cobra una importancia fundamental, donde se hace necesario

seguir en detalle sus acciones, las cuales podrían incluir toda la trayectoria de páginas visitadas, el tiempo gastado en cada una de ellas, los productos escogidos, cantidad de transiciones antes de llegar a concretar una compra, etc. (Velásquez and Palade, 2008). Así, con el hecho de navegar en la Web se van acumulando una serie de datos que proporcionarán información relevante: los registros web log (Ortega-Priego and Aguillo, 2009). Ellos contienen todo el recorrido de los usuarios, descargas asociadas (páginas, objetos multimedia, archivos, entre otros) y tiempo invertido. Estos se generan cuando se realiza la lectura del código HTML de cada página, que llega y se interpreta por el navegador, registrando cada objeto entregado. Es importante indicar que, aunque solo una página sea visitada, más de un objeto puede ser registrado (Velásquez and Palade, 2008), entre ellos una alta cantidad de objetos sin información relevante (banners publicitarios, íconos, etc.), aunque dicha relevancia dependerá del estudio que se quiera realizar, por lo que el filtrar y registrar previamente los datos de interés se vuelve una tarea clave.

En la Figura 2.1 se muestra un ejemplo de log de la plataforma Moodle en la UNAH.

Figura 1. Ejemplo de log de Moodle.

Fecha	Dirección IP	Nombre	Acción	Información
2015 mayo 28 15:48	10.4.41.11	Elio Minel del Pozo Nunez	course view	EVEA Agronomía
2015 mayo 28 15:45	10.4.41.11	Elio Minel del Pozo Nunez	course view	Química General
2015 mayo 28 15:45	10.4.41.11	Elio Minel del Pozo Nunez	course view	Química Inorgánica y Analítica
2015 mayo 28 15:44	10.4.41.11	Elio Minel del Pozo Nunez	course view	Problemas Sociales de la Ciencia y la Tecnología
2015 mayo 28 15:44	10.4.41.11	Elio Minel del Pozo Nunez	course view	Economía Política del Capitalismo
2015 mayo 28 15:39	10.4.41.11	Elio Minel del Pozo Nunez	course view	Ecología y Elementos de Agroecología
2015 mayo 11 10:29	10.4.132.143	Arlenys Cruz Mendez	course view	Ecología y Elementos de Agroecología
2015 abril 23 4:20	10.4.40.4	Arlenys Cruz Mendez	course view	Ecología y Elementos de Agroecología
2015 abril 23 4:20	10.4.40.4	Arlenys Cruz Mendez	course view	Ecología y Elementos de Agroecología
2015 abril 8 7:27	10.4.15.6	Alejandro Emilio Ramos Rod	course view	Proyecto agrícola
2015 abril 8 7:26	10.4.15.6	Alejandro Emilio Ramos Rod	course view	EVEA Agronomía
2015 abril 6 4:07	10.4.40.2	Hector Rodriguez Morell	course view	EVEA Agronomía
2015 abril 2 9:01	10.4.128.121	Valentin Garcia Castillo	course view	Práctica Agrícola I

Fuente: Elaboración propia.

Proceso de sesionalización.

Una sesión de usuario está definida por una secuencia de accesos temporales a un sitio particular de la web por el usuario (Menascé et al., 1999). Cada sesión de usuario es una representación lógica de una visita de un usuario a algún sitio web usualmente dentro algún intervalo de tiempo.

Entonces podemos definir una sesión de usuario S como el conjunto de páginas P visitadas:

$$P = \{p_1, p_2, p_3, \dots, p_n\}$$

Teniendo los registros web log se hace necesario ahora estudiar las rutas de cada usuario individualizando sus sesiones. A aquel proceso de reconstrucción de caminos tomados se le llama sesionalización (Velásquez and Palade, 2008). El propósito del mismo, es encontrar las sesiones reales de cada usuario, por ello se han propuesto heurísticas para reconstruirlas desde el web log para asociar los registros a una sesión única durante un período de tiempo. Las técnicas ocupadas pueden ser clasificadas según la estrategia que siguen, ya sea proactiva o reactiva: Para la realización de este trabajo se utilizará una estrategia proactiva conocida como Cookies o simplemente la inscripción que realiza el usuario en el sitio web.

Diseño del algoritmo.

Si una compañía desea permanecer competitiva en el mercado digital, necesita un sitio web que ofrezca la información en concreto que los usuarios están buscando, de manera simple y accesible. Sin embargo, la contingencia indica que en muchos casos la estructura del sitio no ayuda a los usuarios a encontrar la información deseada, incluso cuando ésta si existe (Velásquez and Palade, 2008). Ante eso, y con el fin de determinar la mejor estructura de las plataformas e-learning, es que desde ahora se describe un modelo matemático que mediante el estudio del comportamiento de los usuarios (gracias a registros web log) permita determinar el mejor grafo para una navegación más eficiente (maximizando la utilidad de los enlaces existentes en base a los principios de usabilidad) en el sitio web.

Considerando los datos de entrada que se observan en la Tabla 1, cabe señalar preliminarmente los supuestos y observaciones propios de la extracción de datos y operación de los mismos.

Tabla 1: Datos de entrada del algoritmo.

Datos
Número total de páginas
Sesiones de usuario
Matriz de adyacencia = existencia de enlaces o links
Rutas de las páginas visitadas
Tiempo de permanencia en cada página

Fuente: Elaboración propia.

Supuestos y Observaciones.

1. A mayor tiempo de permanencia en una página de una misma sesión, mayor interés tiene el usuario en ella (Velásquez and Palade, 2008).
2. Sesiones de largo 1 no se consideran.

3. No se considera la comparación de secuencias totales (clúster de sesiones (Velásquez and Palade, 2008)), es decir, se consideran las relaciones entre las de páginas en cuanto a frecuencias de uso.
4. No se considera la existencia de más de un enlace en una misma página i saliendo a otra j , se tomará como un solo camino presente entre dichas páginas.
5. Los cálculos son construidos en base a los registros de las visitas al sitio considerando cada transición realizada, es decir, se considera el comportamiento de los usuarios para la construcción de sus sesiones, teniendo implícito por lo tanto un cálculo basado en el uso.

Parámetros del algoritmo.

Los parámetros son aquellos valores de entrada que no cambian a lo largo de la ejecución del algoritmo y que dependen en gran medida de las etapas a implementar. En el caso de los AG se hace necesario definir:

Tamaño de los individuos.

En este caso, corresponde a un vector fila de largo $m \times m$ columnas, donde m es el número total de páginas del sitio. Sus valores binarios internos representan la existencia o no de enlaces entre páginas.

Tamaño de la población.

Indica cuántos individuos habrá en cada generación. Desde el punto de vista algorítmico, tiene que ver con el espacio de las soluciones posibles a estudiar.

Criterio de detención.

Son aquellos criterios por los cuales se establece que el algoritmo termine. Estos pueden ser fijando un número máximo de iteraciones que el algoritmo realice (número máximo de generaciones), indicando un tiempo límite de ejecución del mismo precisando un fitness límite (se detiene el algoritmo al encontrar valores menores o iguales a dicho fitness), detallando una función de tolerancia que considere el cambio acumulado en el valor del fitness a través de las generaciones, o bien, considerando intervalos de tiempo máximo. De esta manera, si no hay mejoras en la función objetivo, se detiene el algoritmo.

Los restantes parámetros corresponden a los operadores genéticos propios de los AG, los cuales dependerán del estudio que se desea realizar.

Fitness scaling.

Especificación de la escala a realizar entre todos los individuos de modo de compararlos en base a dicha escala.

Selección.

Elección de los padres de la próxima generación, basado en su valor fitness escalado.

Reproducción.

Forma en que se crearán los hijos, especificando qué individuos tendrán sobrevivencia garantizada, qué porcentaje serán producidos vía cruce y qué porcentaje vía mutación.

Mutación.

Porcentaje de cambio aleatorio en los individuos de la población, el cual provee diversidad genética y explorar un espacio más amplio.

Cruce.

Forma de combinación de los padres, para formar un nuevo individuo.

Resultados.












Para la aplicación del modelo matemático se utilizó la información de los registros log del curso Estructura de Datos II (ver figura 2), perteneciente a la carrera de Ingeniería en informática.

Figura 2: Imagen del curso Estructura de Datos II.

² **Tema II: El Tipo de Dato Abstracto Grafo**



En matemáticas y ciencias de la computación, un **grafo** (del griego *grafos*: dibujo, imagen) es un conjunto de objetos llamados vértices o nodos unidos por enlaces llamados aristas o arcos, que permiten representar relaciones binarias entre elementos de un conjunto.

-
-  10. Conferencia 3. Grafos. Definiciones y representación
 -  10. Conferencia 3. Presentación electrónica
 -  11. Clase Práctica 8 . Aplicación de las definiciones del TDA Grafo
 -  12. Clase práctica 9. Solución de problemas utilizando el TDA Grafo, con la representación por lista de adyacencia
 -  13. Clase práctica 10. Aplicación de las definiciones del TDA utilizando la representación por matriz de adyacencia.
 -  14. Clase práctica 11. Solución de problemas utilizando el TDA Grafo, con la representación por matriz de adyacencia
 -  15. Conferencia 4. Recorridos para grafos
 -  15. Conferencia 4. Recorridos para grafos
 -  16. Clase práctica 12. Implementación algoritmo BPA. Lista de adyacencia
 -  17. Clase práctica 13. Implementación algoritmo BPA. Matriz de adyacencia
 -  18. Clase Practica 14. Implementacion BPP - Lista de adyacencia

Fuente: Plataforma Moodle.

Este curso se encuentra publicado en la plataforma Moodle (Modular Object Oriented Developmental Learning Environment) en la Universidad Agraria de la Habana, la dirección principal del sitio es <http://evea.unah.edu.cu/>. Con el objetivo de aplicar el algoritmo se tomó una muestra de las 9 primeras páginas visitadas del curso, las cuales se codificaron de la siguiente manera:

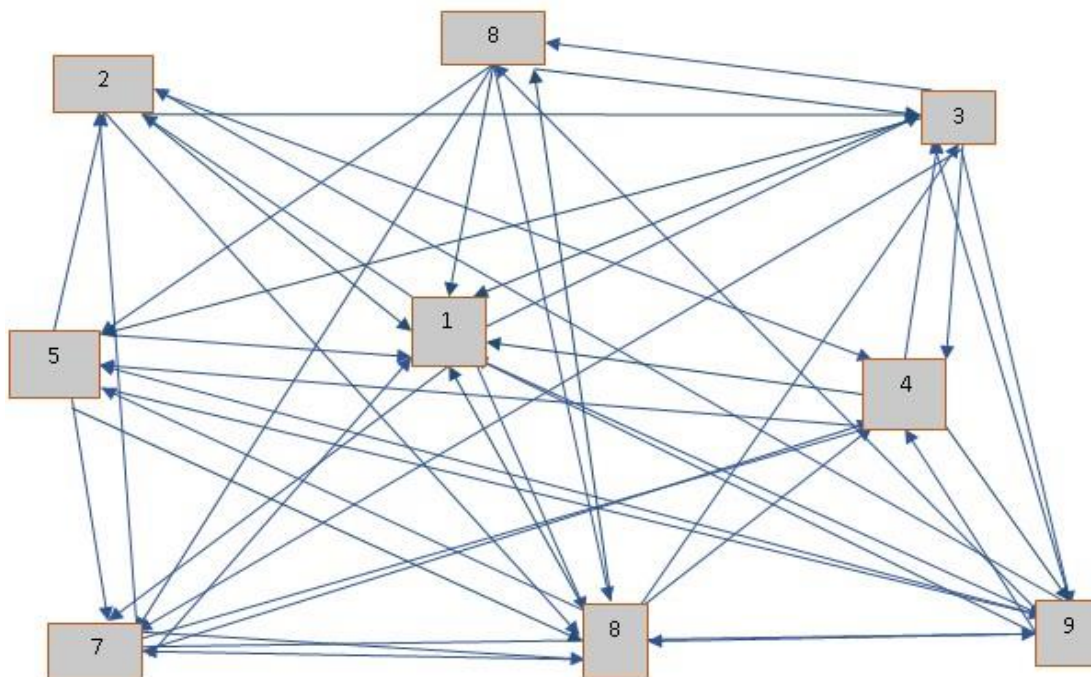
1. Home
2. Árboles binarios
3. Conferencia 2. Árboles Binarios de Búsqueda
4. Conferencia 3. Grafos. Definiciones y representación
5. Conferencia 4. Recorridos para grafos
6. Materiales Complementarios/Recorridos para grafos
7. Recursividad
8. Data Structures and Algorithms
9. Clase práctica 5. Aplicación las definiciones del árbol binario de búsqueda.

Con el objetivo de realizar todo este proceso automáticamente, se utilizó un programa informático utilizando el lenguaje Java a través del NetBeans IDE 8.0 (Public, 2015) que procesa el fichero log y extrae los datos necesarios, generando la matriz de adyacencia (ver Tabla 2) y su grafo correspondiente (se obtuvo utilizando la librería jgrapht-0.9.1 (Naveh and Contributors, 2015) desarrollada en java ver figura 3).

Tabla 2. Ejemplo de la matriz de adyacencia original.

Páginas	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	1	1	1	0	0	1	1	0	1
2	1	0	1	1	0	1	0	0	0
3	1	0	0	1	1	0	1	1	1
4	1	0	1	0	1	0	1	0	1
5	1	1	0	1	0	1	1	0	1
6	1	0	1	1	1	0	1	1	0
7	1	1	0	1	0	1	0	0	1
8	1	0	1	0	1	1	1	0	0
9	1	1	1	1	1	1	0	1	0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3: Grafo de la matriz inicial.

Fuente: Grafo resultante de la matriz de adyacencia inicial usando la librería jgrapht-0.9.1.

Una vez obtenida la matriz de adyacencia inicial, se linealiza la matriz concatenando las filas en un solo gran vector. Después se realizan una serie de corridas de prueba a modo de análisis de sensibilidad de los parámetros a utilizar. El objetivo es determinar la combinación de parámetros que otorga un mejor resultado dado por valores numéricos en la suma final de los pesos existentes. Los parámetros seleccionados para este experimento se pueden observar en la Tabla 3.

Tabla 3: Parámetros del algoritmo AG.

Parámetro	Método
Escala del <i>Fitness</i>	Rankin
Selección	Ruleta
Fracción de Cruce	0,8
Cruce	Disperso
Mutación	Gaussiana

Fuente: Elaboración propia.

La escala del *fitness* se realiza mediante el método *Rankin*, el cual clasifica los puntajes de cada individuo basado en un ranking global de ellos. Una selección vía ruleta, simula una rueda con el área de cada segmento proporcional al *fitness*. La fracción de cruce por otro lado, especifica la fracción de la próxima generación que será producida vía cruce. El proceso de cruce es del tipo disperso, es decir, crea un vector binario el cual selecciona los genes respectivos del padre si su valor es 1, y los genes de la madre si su valor es 0, combinando los genes para formar el hijo. Finalmente, la mutación gaussiana cambia un número aleatorio a cada vector de entrada, cuyo gen afectado es tomado desde una distribución gaussiana centrada en cero.

Los otros operadores claves en la ejecución del algoritmo, tienen que ver con los criterios de detención, que son aquellos que determinan su interacción al momento de encontrar un buen ajuste dado por ciertos parámetros.

Ellos corresponden a un número máximo de generaciones, a un factor de tolerancia que indique el grado de diferencia entre el mejor individuo detectado entre las distintas generaciones y a un conteo de las mismas. El primero se fija en 10.000, el segundo se toma como nulo, y la cantidad de generaciones en que el mejor individuo detectado se mantenga (no hay otro individuo que tenga mejor *fitness*) se fija en 1000.

Con este último valor se está diciendo que, si el mejor individuo se mantiene como mejor individuo por sucesivas generaciones, su calidad de óptimo es cada vez mayor. Estos parámetros pueden variar y están en dependencia de cada problema, es decir estos valores varían de un problema a otro hasta encontrar los que mejor se ajustan (los que mejor resultado devuelvan).

La configuración de este modelo requiere ajustar los valores de las constantes φ y ρ , lo que se hace calculando sus valores mediante la Ecuación 2.6 y la Ecuación 2.7 respectivamente de la matriz inicial. Así, se busca hacer comparable ambos términos, de modo que el modelo no busque los extremos: minimizar la cantidad de enlaces o bien maximizarla de manera independiente; lo que resultaría en la matriz nula o unitaria respectivamente. Así, los cálculos en la matriz inicial resultaron ser una cantidad de enlaces iniciales de 50 y un beneficio de 1,02. Por lo que se estudia empíricamente estos valores disminuyendo o manteniendo el valor inicial. Finalmente se fijó $\varphi = 50$ y $\rho = 0,3$ al proporcionar una mejor matriz resultante y adecuada convergencia.

La Tabla 4, indica los resultados del mejor individuo resultante del modelo (es el individuo que mayor valor de *fitness* después de 1000 generaciones (condición de parada del AG) sin mejorar este valor). La nueva adyacencia contempla 45 enlaces. El valor de la función objetivo fue incrementado y se redujo la cantidad de enlaces con respecto a la matriz inicial.

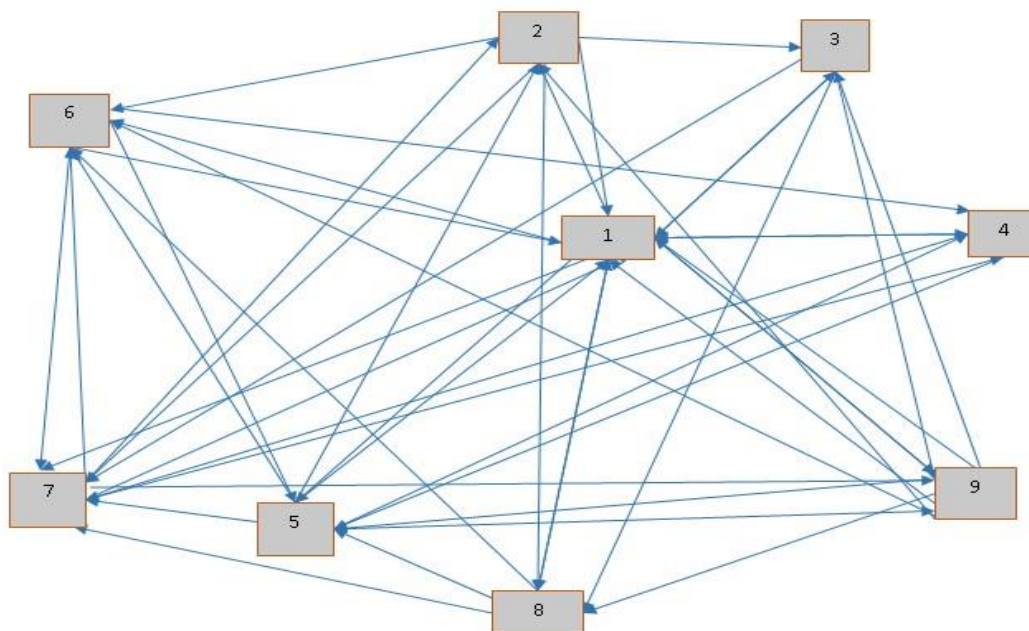
Tabla 4: Ejemplo de la tabla de adyacencia final.

Páginas	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	0	1	0	0	1	1	1	0
3	1	0	0	0	0	0	1	1	1
4	1	0	0	0	1	0	1	0	0
5	1	1	0	1	0	1	1	0	1
6	1	0	0	1	1	0	1	0	0
7	1	1	0	1	0	1	0	0	1
8	1	0	0	0	1	1	1	0	0
9	1	1	1	0	1	1	0	1	0

Fuente: Elaboración propia.

El grafo final que representa al individuo con mayor valor de la función objetivo o fitness (mejor individuo) después de cumplirse las condiciones de parada, y, por ende, la nueva estructura web propuesta por el modelo, puede observarse en la Figura 4.

Resaltan por su importancia (valor del peso) los enlaces desde y hacia la página principal Home y los enlaces entre las páginas 2 (Árboles binarios) y 3 (Árboles Binarios de Búsqueda).

Figura 4: El grafo final que representa el mejor individuo.

Fuente: Grafo resultante de la matriz de adyacencia final usando la librería jgraph-t-0.9.1.

La nueva estructura propuesta permite la optimización de los cursos de las plataformas e-learning a través de la información almacenada en los ficheros log, lo cual complementa los estudios realizados por los autores: (Zaiane and Luo, 2001; Romero et al., 2009a; Lorena, 2010; Aponte et al., 2012; Ballesteros et al., 2013 y Chakurkar and Adiga, 2015).

Conclusiones.

- Se ha realizado un estudio de la modelación matemática, particularizando en el análisis de la Minería de Uso Web con el objetivo de darle solución a las desventajas que se generan en torno del empleo por parte de los alumnos de la plataforma e-learning.
- Se ha fundamentado y demostrado la importancia de la Minería Web, permitiendo extraer de los archivos log de las plataformas e-learning la información necesaria para la aplicación del modelo matemático, a partir de la matriz de adyacencia del log y la utilidad o peso de cada enlace.
- El modelo matemático propuesto permite optimizar y personalizar la estructura de los cursos en las plataformas e-learning, considerando el supuesto de que a mayor tiempo de permanencia en una página de la misma sesión, mayor interés en ella, y que la frecuencia de uso de las interrelaciones indica una mayor utilidad de las mismas para acceder hacia la información deseada, se logró encontrar estructuras de navegación más eficientes desde el punto de la navegabilidad y usabilidad, mejorando en concreto la estructura de los cursos de las plataformas e-learning en la UNAH.

Referencias bibliográficas.

- Aponte, F. A., Hoyos, J. G. & Monsalve, J. A (2012). Minería de usabilidad aplicada a plataformas virtuales de aprendizaje.
- Ballesteros, A., Sánchez-Guzmán, D. & García, R. S (2013). Minería de datos educativa: Una herramienta para la investigación de patrones de aprendizaje sobre un contexto educativo.
- CLARK, R. C. & MAYER, R. E (2011). E-learning and the science of instruction: Proven guidelines for consumers and designers of multimedia learning, John Wiley & Sons.
- CORSO, C. L. & ALFARO, S. L. 2007. Minería de Uso Web: Presentación de caso práctico para el mejoramiento de la educación, basada en el uso de plataformas virtuales.
- Chakurkar, M. & Adiga, D (2015). A Web Mining Approach for Personalized E-Learning System. (IJACSA) International Journal of Advanced Computer Science and Applications, 5.

- HORTON, W. K (2000). Designing web-based training: how to teach anyone anything anywhere anytime. *New York*.
- Lorena, I. C. C (2010). Minería de uso Web: Presentación de Caso práctico para el mejoramiento de la educación, basada en el uso de plataformas virtuales.
- Machín, A (2016). Modelación matemática para optimizar la estructura de los cursos en las plataformas e-learning. Tesis presentada en opción al grado científico de Máster en Biomatemática. Universidad Agraria de la Habana. Mayabeque. Cuba. 60p.
- Menascé, D. A., Almeida, V. A., Fonseca, R. & Mendes, M. A (1999). A methodology for workload characterization of e-commerce sites. Proceedings of the 1st ACM conference on Electronic commerce. ACM, 119-128.
- Naveh, B. & Contributors (2015). *JGraphT* [Online]. Available: <http://jgrapht.org/> [Accessed 5 de octubre 2020].
- Ortega-Priego, J.-L. & Aguillo, I. F (2009). Minería del uso de webs. *El profesional de la información*, 18, 20-26.
- Public, G. G (2015). Netbeans IDE 8.0 [Online]. [Accessed 6 de septiembre 2020].
- Romero, M. C., Ventura, S. S. & Hervás, M. C (2009b). Estado actual de la aplicación de la minería de datos a los sistemas de enseñanza basada en web.
- Rosenberg, M. J. (2001). *E-learning: Strategies for delivering knowledge in the digital age*, McGraw-Hill New York.
- Rosenberg, M. J (2005). The Future of e-Learning. *ASTD's Learning Circuits Webzine*.
- SILVIO, J (2004). Tendencias de la educación superior virtual en América Latina y el Caribe. *La educación superior virtual en América Latina y el Caribe*, 15-39.
- Vázquez, Y (2008). Sistema de Objetos de Aprendizaje para la enseñanza de la Matemática Básica en la carrera Ingeniería Agronómica. Tesis en opción al Título Académico de Master en Nuevas Tecnologías para la Educación. Universidad Agraria de la Habana. La Habana. Cuba.84p.
- Velásquez, J. D. & Palade, V (2008). Adaptive web sites: A knowledge extraction from web data approach. Proceedings of the 2008 conference on Adaptive Web Sites: A Knowledge Extraction from Web Data Approach. IOS Press, 1-272.
- Zaiane, O. R. & Luo, J (2001). Web usage mining for a better web-based learning environment. Proceedings of conference on advanced technology for education. 60-64.

Para citar el artículo indexado

Machín Armenteros, A., & Vázquez Alfonso, Y. (2020). Modelación matemática para optimizar la estructura de los cursos en las plataformas e-learning. *AlfaPublicaciones*, 1(1). <https://doi.org/10.33262/ap.v1i1.17>



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: 07-01-2019 / Revisado: 07-02-2019 / Aceptado: 06-03-2019 / Publicado: 05-04-2019

Aplicación de un instrumento para medir el grado de liderazgo en el hotel Villa Cuba

DOI: <https://doi.org/10.33262/ap.v1i1.18>



The use of an instrument to measure the leadership degree on the Villa Cuba Hotel

Darien Mesa Ramos.,¹ Bisleivys Jiménez Valero.,² & Yunislay Bordón Gómez.³

Abstract.

Tourism is the main driving economic force of other economic activities and it grows as time passes, however at present, there is not enough knowledge and necessary preparation regarding Technology Management and innovation in touristic services.

This work was carried with the main objective of measuring the leadership degree of said institution, to do so the appropriate instrument was applied; an instrument considered innovative on the scientific field. It consists on the deployment of a questionnaire which was developed by DETUM professors of the UMCC.

The use of this methodology proved the perceived leadership value to be low, the workers are not motivated and a good leadership strategy is not in place, resulting in a poor performance, because of this comes the necessity to evaluate and propose measures and objectives to further improve their work.

Keywords: instrument, leadership, management, technology, innovation.

¹ Universidad de Matanzas. Cuba. bisleivys.jimenez@umcc.cu

² Universidad de Matanzas. Cuba. bisleivys.jimenez@umcc.cu

³ Universidad de Matanzas. Cuba. yunislaybg@gmail.com

Resumen.

El turismo es la actividad impulsora de otras actividades económicas y sigue creciendo, sin embargo, en la actualidad no existe el conocimiento y la preparación necesaria en cuanto a la Gestión de la Tecnología y la innovación en los servicios turísticos.

Este trabajo se realizó con el objetivo de medir el grado de liderazgo en la entidad objeto de estudio, para ello se utilizó un instrumento que es una novedad científica y radica en la puesta en práctica de un cuestionario hecho por los profesores del CETUM de la UMCC.

El uso de esta metodología evidenció que el valor percibido del liderazgo es bajo, los trabajadores no son motivados y no se ejerce un buen liderazgo, por lo que no tienen un buen rendimiento, es por ello que es necesario evaluar y proponer medidas y objetivos para mejorar su accionar.

Palabras claves: herramienta, liderazgo, gestión, tecnología, innovación.

Introducción.

El desarrollo de la actividad turística se ha convertido en muchos países en una de sus principales ramas de la economía, hoy en día son pocos los países que no explotan, ya sea, sus atractivos naturales, arquitectónicos o culturales, ya que el turismo es un factor realmente importante para el desarrollo socioeconómico y cultural de un país, dada la diversidad de actividades favorables que traen bonanzas económicas: es un instrumento generador de divisas, al ser una actividad que canaliza una inversión para producir una expansión económica general; genera asimismo un mercado de empleos diversificado con una inversión relativamente baja en comparación con otros sectores de la economía; genera una balanza de pagos favorables y sobre todo desarrolla las actividades económicas locales.

El Turismo es un medio de intercambio social, ya que muestra efectivamente que la sociedad que desarrolla más la actividad del turismo se capacita hacia la comprensión, para la adaptación de sus medios habituales, juzgando de una manera positiva su propia sociedad, estos factores si se suman al desarrollo tecnológico del ferrocarril, el automóvil, el avión y de la navegación, ayudan a que haya dejado de ser una opción de grupos selectivos y que en la actualidad un gran número de personas participen del mismo.

El mundo en que esta actividad se desarrolla es muy volátil, ya que son muchos los competidores y la competencia crece cada vez más. El éxito de la industria turística está basado en la generación y la transmisión de conocimientos, una de las formas de diferenciarse de los competidores es innovando, la innovación consiste en la conversión del conocimiento tecnológico en nuevos productos, nuevos servicios o procesos para su introducción en el mercado, así como los cambios tecnológicamente significativos en los productos, servicios y procesos. Para que exista innovación no basta solo con que se

investigue, sino que el resultado de esta investigación debe introducirse en el mercado, de manera que sea comercializable y factible para la entidad. Esto pasa en la actividad turística cuando se logra poner en práctica una serie de factores combinados como la investigación, la capacidad de los trabajadores del sector para asimilar y comunicar dichos conocimientos y la capacidad de la empresa para tomar estas nuevas tecnologías y conocimientos.

Las empresas turísticas para sobrevivir deben realizar una buena gestión de la tecnología y la innovación, midiendo la capacidad innovadora a través del grado de liderazgo, contribuyendo así a su éxito a mediano y largo plazo.

En el sector de los servicios son muy pocas las investigaciones relacionadas con este tema por lo cual se evidencia que hay un desconocimiento sobre él.

Los antecedentes referidos evidencian el escaso conocimiento acerca de las herramientas de la Gestión de la Tecnología y la Innovación en las entidades turísticas esencialmente, lo que provoca que no exista una adecuada coordinación y búsqueda de acciones innovadoras que contribuyan a una mejor gestión empresarial.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado, el objetivo general, de la investigación consistió en:

Establecer el estado actual de su capacidad innovadora mediante la aplicación de una herramienta de Gestión de la Tecnología y la Innovación en la entidad hotelera objeto de estudio y proponer acciones que tributen a su mejora, para lograr una mejor Gestión Empresarial.

Este objetivo fue desglosado en los objetivos específicos siguientes:

- Plantear la base teórico-referencial relacionada con la Gestión de la Tecnología y la Innovación.
- Aplicar la herramienta que permita medir el grado de liderazgo de la entidad.
- Analizar los resultados de la herramienta aplicada y proponer acciones que tributen al mejoramiento del desempeño de la entidad y el logro de una mejor gestión empresarial.

Materiales y métodos.

Para medir el liderazgo se utilizó el instrumento apropiado, que es una novedad científica que radica en la puesta en práctica de un cuestionario para medir el Liderazgo hecho por los profesores del CETUM, ya validado, que responde al Proyecto de Investigación CITMA Territorial, que se desarrolla en el Polo Turístico de Varadero mediante diferentes investigaciones relacionadas con el:

- Diseño y aplicación del Cuadro de Mando Integral en entidades hoteleras.
- Diseño y Aplicación del Capital Intelectual.

- Diseño y Aplicación del modelo de Gestión del Cliente Interno en entidades hoteleras.

Y las restantes son herramientas propuestas por el Dr. C. Rogelio Suárez Mella y las cuales se encuentran en su libro “El Reto”.

Se aplica como instrumento fundamental el Software “GCV”. Realizado a partir de la herramienta de igual nombre que son el fundamento sólido del libro “El Reto”, escrito por Rogelio Suárez Mella con el objetivo de facilitar y extender su uso por parte de los posibles usuarios.

Este Software contiene varios instrumentos con los que podemos conocer en que estadio se encuentran las empresas y de ahí trazarse un plan para su posterior análisis.

Descripción del instrumento que determina el Grado de Liderazgo.

El liderazgo hay que abordarlo como un proceso, del cual dependen las circunstancias y los propósitos, de ahí que cada persona puede ejercer el liderazgo en cierto momento y en otros no.

El liderazgo es visto como el proceso de gerencial exitosamente cualquier tipo de cambio organizacional: empresarial, político o social.

Tabla 1. Cuestionario de liderazgo propuesto por el DETUM.

Estimado compañero (a): el siguiente grupo de enunciados está relacionado con sus opiniones sobre **liderazgo**. Por favor, demuestre hasta qué punto Ud. cree que las personas que asumen ese papel poseen las características descritas. Utilice la escala presentada a continuación. Si usted está totalmente de acuerdo (TA) en que estas personas poseen una característica dada, sitúe un 7 en la línea que corresponde al enunciado. Si usted está totalmente en desacuerdo (TD), sitúe el 1 en la línea que corresponda al enunciado. Si sus opiniones de encuentran entre los extremos, sitúe un número entre 1 y 7 en la línea correspondiente, de modo que refleje realmente su opinión. No existen respuestas buenas o malas, ni verdaderas o falsas.

1-----3-----4-----5-----7

TD TA

#	Ítems del cuestionario Liderazgo	Valor de la Escala
1	Toma iniciativas y cumple con sus responsabilidades, por lo que constituye un ejemplo personal, tratando de buscar nuevas formas para que sus planteamientos sean aceptados e insiste hasta alcanzar lo que quiere.	

-
- 2 Posee valor moral, físico, mental y espiritual, demuestra fuerza en las ideas, son las bases sobre las que sustenta su conducta, sus opiniones y sus ideas.
- 3 Posee entusiasmo, optimismo y compromisos para llevar a cabo las misiones, tiene carácter, posee algo especial, mezcla de carisma y personalidad.
- 4 Busca el mejor rendimiento de las personas.
- 5 Motiva a los demás a seguirle y que se sumen a las iniciativas, provocando la unidad y todos ponen manos a la obra.
- 6 Es capaz de identificar a los empleados más valiosos para la organización.
- 7 Permite que los mejores no se vayan o se desmotiven, ausencia total de odio hacia cualquier ser humano.
- 8 Brinda las herramientas e instrumentos para lograr el éxito y la diversidad de opiniones de forma que los planes los organiza de forma que las personas sean atraídas a lo que decida.
- 9 Expresa su visión en términos simples y en un ambiente de intercambio, demuestra claridad, verdad, coherencia en una conversación necesita exponer sus ideas y transmitir las.
- 10 Es accesible y crea las posibilidades para ello.
- 11 Crea un clima psicológico en el cual la información se percibe como un recurso y no como una amenaza. Desarrollando así sensibilidad para ser escuchado, Las personas atienden lo que dice y en ocasiones eleva el tono de voz.
- 12 Brinda a todas las personas el tiempo razonable y la oportunidad de adaptarse y desarrollarse. Lo que permite la justicia de todos porque todo se hace y se decide conjuntamente.
- 13 Se mantiene al tanto de las mejores ideas de la gente que dirige porque el deber es aprender, acepta las ideas de otros, siempre trata de comprender las ideas de los demás y ayuda a las personas a realizar las metas que emanan de la visión.
- 14 Enfrenta a personas aunque estas se enojan, desde la niñez estuvo al frente de grupos.
- 15 Dedicar la mayor parte del tiempo a las personas, muestra desprendimiento.
-

-
- 16 Es capaz de asumir riesgo, enfrenta retos y aporta soluciones a los problemas, muestra rigor personal, cambia de opinión hace cuando está equivocado o los argumentos que le da son lógicos.
- 17 Siempre está dispuesto a romper con la rutina, demuestra gran capacidad de ajustarse y adaptarse al cambio, es revolucionario, si tiene que hablar en público expresa sus opiniones de forma clara.
- 18 Realiza y propicia que las personas hagan los cambios necesarios para adaptarse al nuevo entorno. Trata de que los demás sigan sus instrucciones y se enfada si no logra los resultados.
- 19 Es capaz de prever y anticipares a las situaciones que producen el cambio. Piensa que el orden es imprescindible: necesita mantener el orden y obliga a que los demás lo sean.
- 20 Prioriza el rendimiento y el cambio en la dirección de la organización.
- 21 Ejerce un liderazgo práctico, orientado hacia las personas. Nunca ha dejado de sentirse un ser humano, aunque gusta que las personas cumplan con lo que manda y suele ser obedecido.
- 22 Comportamiento ético.
-

Fuente: Elaboración propia.

Para calcular el peso de cada ítem del cuestionario existen deferentes métodos como son:

- Métodos de Comparaciones Pareadas: El Triángulo de Füller y el Proceso Analítico Jerárquico, entre otros.
- Método del Coeficiente de Concordancia de Kendall.
- Método de Escalas de Proporción.

En este caso se utilizó El Triángulo de Füller, para la realización de este método se necesita un experto que se selecciona a través del método de selección de los expertos.

Primera fase del cuestionario:

En esta primera fase se obtiene información que permite calcular el coeficiente de conocimientos o de información que posee el Experto en relación con el problema que se quiere resolver. Los ítems que aparecen en la primera columna han sido obtenidos de dos fuentes: la literatura consultada acerca de las competencias que debe poseer un sujeto para calificarlo como experto en el ámbito de un problema concreto, y la opinión de personas con trabajo reconocido.

Es decir, la opinión que tienen personas expertas acerca de las características que debe poseer un experto en lo que ha conocimiento se refiere y otras. Los autores han incluido una segunda

columna donde se consigna la prioridad o peso que posee la característica dada en un experto concreto. Esto suple la tradicional escala utilizada por otros autores donde sólo se obtiene un valor escala asignado por el propio evaluado.

La tercera columna expresa la votación que realiza el propio evaluado o la percepción que tiene un tercero acerca de la presencia o no de la característica en el sujeto objeto de evaluación. La información así obtenida permite calcular el mencionado coeficiente.

Segunda fase del cuestionario:

En esta fase se obtiene la información que posibilita calcular el coeficiente de argumentación. Esta información está estrechamente vinculada con el coeficiente que se calcula en la primera fase. Las fuentes de conocimientos se clasifican según criterios altos, medios y bajos asignando un valor determinado a cada fuente. La suma de esos resultados da el valor total del coeficiente.

Se obtiene el Coeficiente de competencia K del experto, al promediar la puntuación correspondiente a cada una de las partes del cuestionario, se propone que este coeficiente debe estar entre $0.8 < K < 1$, con el objetivo de hacer una selección rigurosa de los profesionales dispuestos a participar de la investigación.

El procedimiento para la selección de expertos considera tres etapas fundamentales:

- Determinación de la cantidad de expertos.
- Confección de la lista de expertos.
- Obtener el consentimiento del experto en su participación.

Para encontrar personas «expertas» podrían ser aquellas que desempeñan el trabajo, formadores, especialistas en seguridad, mandos, dirección y personas del equipo de proyectos y diseño. Para que una persona pueda ser etiquetada como «experta» debe poseer un conocimiento profundo de la tarea o actividad que será objeto de análisis y valoración y tiene que estar familiarizada con el sistema en el que esta se desarrolla. Asimismo, los expertos a los que se recurre tienen que ser capaces de traducir su valoración en términos de probabilidades.

Se debe tener previsto el modo en que se recogerán los juicios de los expertos y tener preparados, si es el caso, cuestionarios, escalas de evaluación, etc. La precisión en estos es esencial para que los resultados no queden sesgados por fallos de comprensión. También se deben preparar las instrucciones que se van a dar a los jueces o expertos, de modo que comprendan con claridad cuál es el objetivo de su ejercicio de evaluación.

Después que se seleccione el experto, se pasa a hallar el valor del peso de cada ítem por el Triángulo de Füller que fue la herramienta elegida.

Para el análisis de los datos del cuestionario se utilizó el arreglo matricial para obtener Valor Percibido Total (VpT) normal y estos resultados de la matriz se colocan en el SPSS para hallar la correlación entre las votaciones a través del Perfil Factorial de Percepción, que es un modo gráfico de líneas a través del cual se representa las correlaciones de atributos /dimensiones con el grado de presencia percibido de los mismos en una empresa o conjunto de ellas. Se puede construir fácilmente en Microsoft Excel utilizando la opción gráfica correspondiente.

Para el cálculo del valor percibido se utilizó el Método para hallar la muestra con sus respectivos cálculos (tamaño de la muestra, varianza poblacional y muestreo aleatorio).

Resultados.

Se utilizó el cuestionario de liderazgo hecho por el CETUM y se pasó a hallar el peso de los ítems del cuestionario a través de la herramienta Triangulo de Füller, como experto se seleccionó al Jefe de Recursos Humanos después de haber pasado por el método de selección de los expertos.

Después de aplicar la encuesta de liderazgo a la muestra seleccionada y hallar el valor percibido, se colocaron los valores de la matriz en el sistema estadístico SPSS para verificar la existencia de correlación entre las votaciones, lo que arrojó que si existe debido a que el valor de alpha es mayor que 0.4 y luego se llevaron los resultados de la matriz al gráfico de perfil factorial de percepción.

El comportamiento de esta variable se expresa a través de un valor medio geométrico de 4.2 lo que es ligeramente superior al valor neutral de la escala. En ello incide tal y como se muestra la distribución de frecuencia de las evaluaciones. Se observa lo siguiente:

- 5 atributos están en la franja de 4,4 a 4,5 (el no-6 es capaz de identificar a los empleados más valiosos), el no-7 (permite que los mejores no se vayan o se desmotiven, ausencia total de odio hacia cualquier ser humano), el no-14 (enfrenta a personas aunque estas se enojan, desde la niñez estuvo al frente de grupos), no-16 (es capaz de asumir riesgo, enfrenta retos y aporta soluciones a los problemas, muestra rigor personal, cambia de opinión hace cuando está equivocado o los argumentos que le da son lógicos), no-17 (siempre está dispuesto a romper con la rutina, demuestra gran capacidad de ajustarse y adaptarse al cambio, es revolucionario, si tiene que hablar en público expresa sus opiniones de forma clara).
- En la zona de 4,3 a 4,4 se encuentran 11 atributos para un total del 50%, se encuentra el no-1 (toma iniciativas y cumple con sus responsabilidades, por lo que constituye un ejemplo personal, tratando de buscar nuevas formas para que sus planteamientos sean aceptados e insiste hasta alcanzar lo que quiere), el no -2 (posee valor moral, físico, mental y espiritual, demuestra fuerza en las ideas, son

las bases sobre las que sustenta su conducta, sus opiniones y sus ideas), el no-3 (posee entusiasmo, optimismo y compromisos para llevar a cabo las misiones, tiene carácter, posee algo especial, mezcla de carisma y personalidad), el no-8 (brinda las herramientas e instrumentos para lograr el éxito y la diversidad de opiniones de forma que los planes los organiza de forma que las personas sean atraídas a lo que decida), el no-9 (expresa su visión en términos simples y en un ambiente de intercambio, demuestra claridad, verdad, coherencia en una conversación necesita exponer sus ideas y transmitir las), el no-12 (brinda a todas las personas el tiempo razonable y la oportunidad de adaptarse y desarrollarse. Lo que permite la justicia de todos porque todo se hace y se decide conjuntamente), el no-13 (se mantiene al tanto de las mejores ideas de la gente que dirige porque el deber es aprender, acepta las ideas de otros, siempre trata de comprender las ideas de los demás y ayuda a las personas a realizar las metas que emanan de la visión), el no-15 (dedica la mayor parte del tiempo a las personas, muestra desprendimiento), el no-18 (realiza y propicia que las personas hagan los cambios necesarios para adaptarse al nuevo entorno. Trata de que los demás sigan sus instrucciones y se enfada si no logra los resultados), el no-19 (es capaz de prever y anticiparse a las situaciones que producen el cambio. Piensa que el orden es imprescindible: necesita mantener el orden y obliga a que los demás lo sean), el no-22 (comportamiento ético),

- En el rango de 4,2 a 4,3 se encuentran 5 atributos, el no-4 (busca el mejor rendimiento de las personas), el no-10 (es accesible y crea las posibilidades para ello), el no-11 (crea un clima psicológico en el cual la información se percibe como un recurso y no como una amenaza. Desarrollando así sensibilidad para ser escuchado, Las personas atienden lo que dice y en ocasiones eleva el tono de voz), el no-20 (prioriza el rendimiento y el cambio en la dirección de la organización), el no-21 (ejerce un liderazgo práctico, orientado hacia las personas. Nunca ha dejado de sentirse un ser humano, aunque gusta que las personas cumplan con lo que manda y suele ser obedecido). En la zona de 4 a 4,1 el no-5 (motiva a los demás a seguirle y que se sumen a las iniciativas, provocando la unidad y todos ponen manos a la obra).

En general, el valor percibido de liderazgo en el hotel es bajo, con un valor de 4,33 porque no se busca el mejor rendimiento de las personas, no motiva a los demás a seguirle, no es accesible, crea un clima psicológico en el cual la información se recibe como una amenaza, no se prioriza el rendimiento ni el cambio en la organización, no ejerce un liderazgo práctico orientado a las personas.

Acciones propuestas:

- Motiva a las personas a unírsele en el cumplimiento de metas trazadas buscando lo mejor de estas.

- Ser más abierto a los trabajadores y escucharlos para darle solución a sus problemas.
- Crear un clima en el cual la información sea recibida como un recurso para mejorar su rendimiento en su puesto de trabajo y que no se perciba como una amenaza.
- Ejercer un liderazgo orientado a las personas y priorizar el rendimiento.

Conclusiones.

- El uso de este instrumento es válido para cualquier entidad. El liderazgo es un proceso del que dependen las circunstancias y los propósitos de toda organización, ya sea empresarial, político o social, por lo que su medición es parte importante para el éxito a mediano y largo plazo.
- El valor de liderazgo percibido es bajo, los trabajadores no son motivados a seguir al líder por lo que no tienen un mejor rendimiento, el clima es tenso y no se ejerce un buen liderazgo, por lo que se hace necesario la toma de acciones propuestas para crear un mejor clima laboral, las personas se sientan motivadas y con un liderazgo orientado a las mismas.

Referencias bibliográficas.

- Actualización de los lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución para el periodo 2016 – 2021 aprobados en el 7mo Congreso del Partido en abril de 2016 y por la Asamblea Nacional del Poder Popular en junio de 2016.
- Albornoz, M. (2009). Indicadores de innovación: las dificultades de un concepto en evolución. Revista CTS, No. 13. vol. 5: 9-25.
- Alonso Gámez, L. (2015). La Vigilancia Tecnológica como instrumento para la construcción de un observatorio. Ingeniería Industrial Tesis en opción al título de Ingeniería Industrial, Universidad de Matanzas “Camilo Cienfuegos”. Cuba.
- Arias, M & Zenea, M. (marzo de 2018). Calidad directiva: Liderazgo y equipos de dirección. En F. Borrás (Presidencia), Desarrollo de empresas: una agenda para su gestión. Ponencia llevada a cabo en 3er Congreso Internacional Gestión Económica y Desarrollo.
- Blanco, H. (marzo de 2018). Soporte para la Innovación en la empresa. En F. Borrás (Presidencia), Desarrollo de empresas: una agenda para su gestión. Ponencia llevada a cabo en 3er Congreso Internacional Gestión Económica y Desarrollo.
- Blanco, H. (marzo de 2018). La gestión de la Innovación en las empresas estatales cubanas. ¿Asignatura pendiente? En F. Borrás (Presidencia), Desarrollo de empresas: una agenda para su gestión. Ponencia llevada a cabo en 3er Congreso Internacional Gestión Económica y Desarrollo.
- Bermúdez Estrada, A. and N. R. Lara Coba (2011). Propuesta de diseño de un Sistema de innovación empresarial para una empresa del sector textil-confección. Administración de empresa. Tesis de grado, Pontificia Universidad Javeriana.

- CITMA (2013). Política para la reorganización del Sistema de Ciencia, Tecnología e Innovación.
- CITMA (2015). Bases para el otorgamiento de la condición de Entidad Innovadora de la provincia de Matanzas. Matanzas: 11.
- Comunidad de Madrid (s. a). El sistema regional de I+D+I de la Comunidad de Madrid. D. G. d. Investigación, C. d. Educación and C. d. Madrid. Instituto de Análisis Industrial y Financiero; Universidad Complutense de Madrid.
- Decreto No. 281 (2007). Decreto No. 281. 1682-7511. G. O. d. I. R. d. Cuba. La Habana, Cuba, Ministerio de Justicia. 501: 325, 327.
- EAE Business School. (2018). Las 5 herramientas imprescindibles de management que todo directive debe dominar. Recuperado de <http://www.eae.es>
- European Communities. (2005). Oslo Manual: Guidelines for Collecting and Interpreting Innovation Data, Third Edition. Recuperado de <http://www.tragsa.es>
- Gonzales, Lázaro. (2015). Procedimiento para la creación del sistema de Gestión de la Innovación de la UEB Aeropuerto Juan Gualberto Gómez. Tesis de Diploma. Universidad de Matanzas. Cuba.
- Jiménez, Bisleivys. (2011). Procedimiento de evaluación y mejora de la Gestión de la Tecnología y la Innovación en hoteles todo incluido. Tesis Doctoral. Universidad de Matanzas. Cuba.
- Martin González, A. (2015). Implantación de un procedimiento de gestión y mejora de procesos en la UEB Aeropuerto Juan Gualberto Gómez. Ingeniería Industrial, Universidad de Matanzas.
- Santana, E. (marzo de 2018). La capacitación y la calidad directiva. Un enfoque prospectivo. En F. Borrás (Presidencia), Desarrollo de empresas: una agenda para su gestión. Ponencia llevada a cabo en 3er Congreso Internacional Gestión Económica y Desarrollo.
- Sitio Web: Roberto A Frías Jiménez, Mahe González Arias, Olivia M Oliver Gil. Diseño y validación de un Modelo de Gestión del Cliente Interno en Procesos Hoteleros. Universidad de Matanzas.
- Suárez Mella, R. et al. (2001). El Reto. Gestión de vitalidad en entornos competitivos. Editorial Academia, Ciudad de La Habana.

Para citar el artículo indexado

Mesa Ramos, D., Jiménez Valero, B., & Bordón Gómez, Y. (2020). Aplicación de un instrumento para medir el grado de liderazgo en el hotel Villa Cuba. AlfaPublicaciones, 1(1). <https://doi.org/10.33262/ap.v1i1.18>



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: 08-01-2019 / Revisado: 09-02-2019 / Aceptado: 07-03-2019 / Publicado: 05-04-2019

Diagnóstico y evaluación de la situación del turismo en Ecuador y propuesta de acciones para enfrentar la crisis generada por el covid-19

DOI: <https://doi.org/10.33262/ap.v1i1.19>



Diagnosis and evaluation of the tourism situation in Ecuador and proposal of actions to face the crisis generated by covid-19

Dariel Armstrong Zulueta.¹ & Thalía Rodríguez Deler.²

Abstract.

The crisis caused by the COVID-19 virus has had a reach and consequences worldwide never before imagined, being one of the most affected sectors, tourism. That is why each country has the responsibility of studying the new normal to combat the effects of the crisis, so this research proposes the evaluation of the situation of tourism in Ecuador before the crisis, the consequences of this for the Ecuadorian tourism sector and the proposal of strategies that make it possible to reactivate tourist activity in the country. In addition, through the application of 300 questionnaires to managers, businessmen and entrepreneurs of tourist establishments registered by MINTUR, the most likely scenarios to be generated in the country were concluded.

Keywords: Crisis, COVID-19, Ecuador, tourims, strategies, escenarios.

Resumen.

La crisis ocasionada por el virus Covid-19 ha tenido un alcance y unas consecuencias a nivel mundial nunca antes imaginadas, siendo uno de los sectores más afectados, el turismo.

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

² Universidad de La Habana. Facultad de Turismo. La Habana, Cuba. thaliarodriguez@gmail.com

Es por ello que cada país tiene la responsabilidad de estudiar la nueva normalidad para combatir de forma gradual los efectos de la crisis, por lo que esta investigación se propone una evaluación de la situación del turismo en Ecuador antes de la crisis, las consecuencias de esta para el sector turístico ecuatoriano y la propuesta de estrategias que posibiliten reactivar la actividad turística en el país. Además, a través, de la aplicación de 300 cuestionarios gerentes, empresarios y emprendedores de establecimientos turísticos registrados por el MINTUR, se concluyeron los escenarios más probables a generarse en el país.

Palabras claves: Crisis, covid-19, Ecuador, turismo, estrategias, escenarios.

Introducción.

La crisis del coronavirus es mayúscula. Configura, sin duda alguna, la mayor prueba para la sociedad humana globalizada. Y para Ecuador, un pequeño país colgado de la cordillera de los Andes, el reto resulta descomunal.

La economía mundial está siendo seriamente golpeada y el turismo enfrenta hoy día una de sus mayores crisis de todos los tiempos tras la extensión de la pandemia del COVID-19. Esta difícil situación de supervivencia que atraviesan las empresas y los destinos turísticos debe ser afrontada mediante estudios de diagnóstico turístico que contribuyan a una correcta toma de decisiones por parte de los organismos turísticos competentes (Félix & García, 2020).

De manera consecuente con esta situación, la OMT a finales de enero empieza a realizar una serie de llamamientos a las autoridades mundiales para alertar sobre los daños que puede provocar esta epidemia al sistema turístico mundial y la necesidad de adoptar medidas urgentes de contención y choque. Este organismo previó entonces una caída de entre un 20% y un 30% en las llegadas internacionales, lo que podría traducirse en un declive de los ingresos por turismo internacional (exportaciones) de entre 300.000 y 450.000 millones de dólares americanos, o sea, casi un tercio del billón y medio de dólares alcanzado en 2019 (OMT, 2020b).

Actualmente el COVID-19 reporta afectaciones en 185 países de todo el mundo, con una cifra de contagios hasta de 7 de octubre de 35 848 269 personas y reporta 1 048 181 fallecidos (MINSAP, 2020).

Con este panorama nada alentador, se estima incluso que la actividad turística va a ser, a diferencia de lo ocurrido en anteriores crisis, una de las actividades económicas que más tarde va a volver a la normalidad en el engranaje económico mundial, lo que conlleva la necesaria y urgente aplicación de estrategias encaminadas a la mitigación de daños y la planificación para la recuperación mediante la colaboración público-privada entre las autoridades nacionales y locales y el sector empresarial privado (Félix & García, 2020).

Metodología.

La presente investigación muestra en primer lugar un diagnóstico de la situación de Ecuador como destino turístico antes de la propagación de la pandemia por el mundo. Se caracteriza la situación turística en cuanto a ingresos al país por turismo, llegadas internacionales, situación del turismo interno e infraestructura turística. Posteriormente se realiza un diagnóstico de la situación actual de Ecuador ante la pandemia a partir de un repaso de la información noticiosa e informes oficiales más relevantes promovidos por organismos oficiales en los últimos cuatro meses del 2020 y para terminar esta revisión se han identificado los factores que sustentan la percepción de la actividad turística en momentos de crisis, tanto por parte de los actores locales como de la demanda turística real y potencial.

Se diseñó un cuestionario como técnica de investigación, con preguntas abiertas y cerradas, de respuestas múltiples, compartido vía online. La difusión se hizo por dos vías, de manera directa a través de correos electrónicos de los gerentes y propietarios de los establecimientos, y a través de los grupos de WhatsApp de las diversas asociaciones empresariales turísticas (restaurantes, hoteles, agencias de viajes, entre otros), donde se encuentran registrados empresarios, gerentes y emprendedores.

El cuestionario estableció como objetivo principal la necesidad de recoger las impresiones de los empresarios turísticos del cantón Manta, teniendo en cuenta sus perspectivas y visiones sobre problemáticas concretas como las pérdidas económicas derivadas de la crisis, la estabilidad laboral, la búsqueda de incentivos y las posibles estrategias de reactivación.

Desarrollo.

1. Diagnóstico del turismo en Ecuador antes del Covid-19.

El turismo en Ecuador constituye la tercera fuente de ingresos no petroleros, después del banano y el camarón con un aporte al PIB de más de 2.400 millones de dólares en 2018. La balanza turística de ese mismo año reflejó un saldo positivo de los ingresos frente a los egresos por 1.332,3 millones de dólares. Esta actividad generó en 2018 más de 480.000 empleos directos y 112.000 indirectos, hasta mediados del año 2019, estas cifras se incrementaron a 512.000 y 189.000 respectivamente (Ministerio de Turismo de Ecuador [Mintur], 2019).

En los últimos diez años se ha logrado un crecimiento estable del número de turistas internacionales que visitan Ecuador. Lo cual se mantuvo, incluso en el año 2019, ya que se creía que la crisis política que enfrentó el país, en octubre de ese año, iba a provocar un verdadero retroceso para el turismo ecuatoriano (Hosteltur, 2019). Si bien en este período hubo una caída con respecto al año anterior de un 13% de visitantes, de forma general el año cerró con un aumento de llegadas de 4,3% con respecto al 2018. (Federación de Cámaras de Turismo del Ecuador [Fenacaptur], 2020)

De este modo se tiene que ingresaron al país en 2019, un total de 1 326 559 personas. En el rango analizado de este año llegaron 1 381 726 extranjeros a Ecuador. Las cifras cambian cuando se hace una valoración de la llegada "total de extranjeros" ya que se incluye el arribo de ciudadanos venezolanos. En ese caso, hay un decrecimiento del 14,33% puesto que en 2018 llegaron 2 203 559 ciudadanos extranjeros, en tanto que en 2019 lo hicieron 1 887 843 personas foráneas (Mintur, 2019). Según el Ministerio de Turismo (Mintur, 2019), entre enero y noviembre de 2018 llegaron a Ecuador 884 699 ciudadanos venezolanos, mientras que en ese lapso de 2019, cuando se impusieron requisitos migratorios, arribaron 489 641 ciudadanos de esa nacionalidad.

Mientras tanto, el turismo interno en 2019 impulsó la economía ecuatoriana en 2 800 millones de USD. (Mintur, 2019). De este modo, en los nueve días feriados que se celebran en el país, correspondientes al 2019, se realizaron 13.2 millones de viajes, dirigidos sobre todo a ciudades como Quito, Guayaquil y Cuenca. (Pichincha Comunicaciones, 2019).

En cuanto a la estacionalidad para el turismo internacional se tiene que la temporada alta de turismo en Ecuador comprende desde junio hasta principio de septiembre, y desde fines de diciembre hasta mediados de enero. La temporada baja dura de septiembre a noviembre y de febrero a abril. Las tarifas de hoteles, tours, transporte e incluso restaurantes se reducen durante este período (Velásquez, 2019).

En el Ecuador existen 30 000 establecimientos relacionados con el turismo: 5000 hoteles, 20 000 empresas de alimentos y bebidas, 3000 intermediarios turísticos, 400 empresas de recreación y 600 de transporte turístico (ProEcuador, 2019).

Los servicios de alojamiento y de comida se han convertido en un puntal importante en la generación de recursos para el país. El ranking nacional está dominado por 10 de los 221 cantones ecuatorianos. Esas ciudades juntas aportaron el 75% de recursos al Producto Interno Bruto (PIB) en el segmento de alojamiento y servicio de comida (Banco Central de Ecuador [BCE], 2020).

De este modo, el número de turistas que pasan la noche en Ecuador ha crecido a un ritmo anual de 4,6% entre 2009 y 2018. Un visitante extranjero permanece en promedio 1,6 días con un gasto diario promedio de 118 dólares (Mastercard, 2019).

Según la Cámara de Turismo de Pichincha y Quito (Captur, 2019) entre los mercados emisores que tienen entre sus preferencias este destino se encuentra Estados Unidos como el primer mercado emisor para Ecuador, con un crecimiento del 4,9% en 2019 con respecto al año anterior, la nación andina recibió 403.000 turistas estadounidenses. Seguido de España, Canadá, Alemania, Francia, Colombia y Perú.

Así, del total de visitantes recibidos en 2019 aproximadamente 600.000 turistas llegaron al país con el propósito de conocer las diferentes áreas naturales protegidas (Mintur, 2019).

El medio más utilizado para arribos de turistas internacionales al Ecuador es el aéreo con más del 73.08% del total de turistas que ingresan en este caso sobresale el aeropuerto de Quito que recibe el 56.95% del total de turistas que ingresan. En segundo lugar, se encuentra el transporte terrestre y, por último, el transporte marítimo. (Fenacaptur, 2020)

En los últimos años el país ha iniciado operaciones con nuevas aerolíneas como Spirit, GOL y Laser Airlines, ha ampliado la frecuencia de viajes y ha establecido nuevas rutas con Aeroméxico, Aireuropa, Tame y Aerolane, así como un fortalecimiento de las campañas de promoción y publicidad. Sin embargo se considera que en este último campo todavía les queda mucho por aprender y por implementar a los gestores de turismo en la nación, puesto que en materia de comercialización no les hace competencia a los demás países del área (ProEcuador, 2019).

2. Impacto del covid-19 en Ecuador y en el sector turístico.

2.1. Situación actual de la pandemia en Ecuador.

El país ha presentado una lucha constante desde su primer caso en hasta la actualidad, si bien se siguen registrando contagios la situación no es nada comparable a la del inicio. En Ecuador se reportaron 142 305 casos confirmados de COVID-19 hasta el 6 de octubre de este año, 11 736 personas fallecidas a causa del virus y 3 796 personas han muerto por causas relacionadas con la enfermedad respiratoria y por otra parte un total de 121 000 personas recuperadas. En cuanto a la provincia más afectada es Pichincha con 33 947 casos confirmados. Le siguen Guayas y Manabí. Mientras que Quito es la ciudad con más contagios en el país con 31 041 y le sigue Guayaquil con 13 843 contagios (Ministerio de Salud Pública de Ecuador [MSP], 2020).

El país ha dictado una serie de medidas desde el inicio de la pandemia con el fin de minimizar los daños ocasionados por la enfermedad a su vida política, económica y social. Según los informes de la Secretaría General de Comunicación Ecuador (SectCom, 2020) las principales medidas que ha dictado el país son:

- Confinamiento para toda la población.
- Prohibición de aglomeraciones, fiestas y celebraciones de grupo.
- Uso obligatorio de la mascarilla, multando a aquel que lo incumpla.
- Cierre de fronteras y suspensión de vuelos comerciales.
- Se permitió la entrada de 15 mil ciudadanos ecuatorianos varados en el exterior en vuelos humanitarios.
- Cierre de cinco embajadas y oficinas diplomáticas en Malasia, Irán, Nicaragua, la representación ante la OAS y la secretaría del parlamento.
- Se habilitaron 142 centros para atender a pacientes infectados con la dolencia respiratoria, 118 de ellos pertenecientes a la red de salud pública y aumentó en 1 100 el número de camas.

- Se habilitaron 353 consultorios para personas sospechosas de contagio.
- Eliminación de la docencia y la jornada laboral presencial.
- En el Sistema Educativo hubo entrega de un millón 300 mil raciones alimenticias a estudiantes.
- Ministerio de Inclusión Económica y Social entregó más de un millón y medio de kits de alimentos para garantizar el acceso a productos de la canasta básica.
- Como parte de un plan de reducción de gastos, se resalta la liquidación de la aerolínea Tame. Cierre de siete empresas públicas: Ferrocarriles, Siembra, Medios Públicos, Crear, Ecuador Estratégico, Correos del Ecuador y la Unidad Nacional de Almacenamiento.
- Eliminación o fusión de 10 instituciones del Estado.
- Se aprobó el proyecto de Ley Orgánica de Ordenamiento de las Finanzas Públicas que contiene medidas acordadas con el Fondo Monetario Internacional, entre las que se encuentran nuevos límites al gasto y la deuda públicos.
- Se aprobó el proyecto de Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para Combatir la Crisis Sanitaria Derivada del COVID-19 que plantea ajustes fiscales como la creación de un impuesto a los ingresos de las personas y las utilidades de las empresas, la modificación de condiciones laborales; entre otras.
- Suspensión por 6 meses (abril a septiembre) de todos los pagos de las cuotas de los créditos del sector turístico.
- Reestructuración de todas las obligaciones con nuevos plazos y menores tasas de interés sin que la suspensión de pagos implique el reporte a centrales de riesgo.

2.2. Situación del sector turístico ecuatoriano.

La Organización Mundial del turismo calcula pérdidas en este año alrededor de 150 mil millones de dólares a nivel mundial, una cifra que representa 1.5 veces el valor del PIB en Ecuador (El Universo, 2020). Por lo que se puede aludir la precaria situación que presenta el sector turístico en el país tras el paso de la pandemia. El sector tiene el 67% de las empresas en pausa, en cuanto al alojamiento, muchos hoteles se quedaron con 80 trabajadores de los más de 500 que tenían, otros deshabilitaron la mayoría de sus habitaciones para no cancelar puntos de televisión pagada y de internet, dejando operativa la tercera parte (Federación Hotelera de Ecuador [Ahotec], 2020). Hasta finales de abril el 30 % de los restaurantes estaban cerrados. Estimaciones indican que los ingresos en la industria turística se reducirán este año el 70% comparado con 2019. Las empresas vinculadas al turismo tienen previsto reducir más del 60% de su nómina a finales del año (Federación de Cámaras de Turismo [Fenacaptur], 2020).

Con la reactivación de parte de la industria en julio se prevé que llegarían a una ocupación hotelera promediada hasta diciembre de solo el 30%, y si es en noviembre del 5%. De volver

a las condiciones normales, es decir confianza al viajar e inmunidad por tener vacuna, el sector no se recuperaría hasta finales de 2021 (El Universo, 2020).

2.3. Impacto de la crisis en la imagen turística de Ecuador.

La situación que presenta Ecuador respecto a la epidemia de COVID-19 es difundida normalmente en los medios de comunicación. Si se tiene en cuenta que el país atravesó por una crisis política en octubre de 2019 lo cual afectó el turismo de forma considerable, se puede afirmar entonces que el país no cuenta con la mejor imagen precedente para enfrentar la crisis epidemiológica, a ello se le suma, que al inicio de la pandemia la situación en Guayaquil se salió de control, debido al número excedido de muertes y la mala gestión de las defunciones. Sin embargo, en los últimos meses, cuando la pandemia no azota con la misma intensidad se pueden ver mejoras y campañas comerciales para situar el destino dentro de la preferencia.

3. Resultados.

Los resultados de la aplicación de 300 cuestionarios a gerentes, empresarios y emprendedores de los establecimientos turísticos registrados por el MINTUR, se han obtenido para alcanzar 3 objetivos fundamentales:

1. Valorar la situación del turismo en Ecuador después de la crisis generada por el covid-19.
2. Evaluar posibles escenarios pos-covid.
3. Proponer acciones para enfrentar la futura crisis en el sector.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos:

El cuestionario presentado a los encuestados consta de 8 preguntas en las que se evalúan varios criterios en el actuar y el pensar futuro de los principales dirigentes del sector para poder inferir posibles escenarios del turismo en Ecuador y presentar una serie de medidas iniciales que contribuyan a superar la crisis.

1. ¿Qué tan preocupante puede valorar la situación del turismo en Ecuador después de la crisis?

Tabla 1. Valoración del turismo después de la crisis

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco preocupante	0	0	0	0
Preocupante	140	46.7	46.7	46.7
Muy preocupante	160	53.3	53.3	100.0
Total	300	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de la primera pregunta del cuestionario demuestran la conciencia de los dirigentes del sector de la gravedad de la crisis que atraviesa el turismo ante la cancelación de la mayoría de los viajes programados para el año. Nula fue la cantidad de encuestados que marcaron la casilla de poco preocupante, por lo que el 100% corresponde a las opciones de preocupante y muy preocupante. Se evidencia mayoría en el caso de la de muy preocupante con 160 marcas y un 53.3%, mientras que la de preocupante cuenta con 140 marcas para un 46.7%. Por la preocupación mostrada es de esperarse la colaboración de todos los implicados para la búsqueda y aplicación de soluciones que beneficien al turismo ecuatoriano.

2. De la siguiente lista seleccione las medidas que emplearía para enfrentar la crisis en el turismo.

Tabla 2. Medidas que emplearían en las instalaciones turísticas

	Frecuencia	Porcentaje
Capacitación de los trabajadores del turismo para preservar la higiene adecuada en las instalaciones turísticas	300	100
Reducción de la plantilla laboral	195	65
Reubicación de los trabajadores para garantizar el distanciamiento social	228	76
Suspensión de las campañas de promoción turística	48	16
Elevar los estándares de higiene y calidad	300	100
Potenciar el turismo individual más que al turismo grupal	159	53.2
Apoyo financiero del gobierno para sobreponerse a las pérdidas generadas por la crisis	249	89

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con los datos expuestos en la **tabla 2** se evidencia que las medidas que más se emplearán en los centros son las de elevar de los estándares de calidad e higiene, y la capacitación de los trabajadores para preservar la higiene adecuada de las instalaciones turísticas, ambas con un 100% de frecuencia. Con esto se ve la clara necesidad de preservar la higiene hoy más que nunca de los centros turísticos puesto que con el restablecimiento del turismo a nivel internacional será uno de los estándares más medidos por los viajeros a la hora de seleccionar sus destinos. La segunda posición en el orden la ocupa la medida correspondiente a la solicitud de apoyo financiero del gobierno con 249 encuestados para un porcentaje de 89%: pese a que el presente año significó pérdidas cuantiosas para todos los empresarios del sector turístico en (Viñán, 2020), lo que les recorta la liquidez de sus empresas y les provoca insostenibilidad para afrontar una recuperación exitosa. La reubicación de los trabajadores para garantizar el distanciamiento social es la tercera medida más votada por los encuestados con 228 selecciones para un 76%; esta medida va en correspondencia con las dictadas desde las direcciones de salud tanto a nivel nacional como a nivel regional y mundial por ser de las que garantizan la no propagación del virus. En cuarto lugar se ubica la medida correspondiente a la reducción de la plantilla laboral con un 76% a partir de los 228 encuestados que votaron por esta. Se preguntó, asimismo, si de tener que

reducir el personal de su empresa, qué porcentaje representaría esa reducción en su planilla actual, utilizando una escala de 1 (10%) el valor más bajo y 10 (100%) el valor más alto. A pesar de que muchos no precisaron la cantidad aproximada porcentual necesaria en la que podían reducir dicha plantilla, todos afirmaron de esta necesidad para poder sobreponerse a la crisis. Los resultados del por ciento a reducir se muestran en la **tabla 3**. En la quinta posición se encuentra “potenciar el turismo individual más que el turismo grupal” con 159 encuestados para un 53.2% esta medida no es asumida por todos a pesar de la necesidad del distanciamiento porque muchos nichos del mercado actual constan de grupos de viajeros, los cuales hay que revisar la tendencia de su comportamiento. Por último, se encuentra la suspensión temporal de las campañas promocionales, con 48 encuestados y un 16%.

Tabla 3. ¿Qué porcentaje representaría la reducción de la fuerza laboral?

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
¿Qué porcentaje representaría esta reducción con su planilla actual?	300	1,00	10,00	4,0049	2,695428

Nota: Escala de 1 (10%) a 10 (100%).

Fuente: Elaboración propia.

3. ¿Cree importante la promoción del turismo a través de los medios digitales y plataformas sociales?

Tabla 4. Promoción del turismo a través de los medios digitales y plataformas sociales.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco importante	0	0	0	0
Importante	69	23	23	23
Muy importante	231	77	77	100
Total	300	100	100	

Fuente: Elaboración propia.

Para identificar el nivel de importancia que tienen las redes sociales y medios digitales para la promoción del turismo en Ecuador el cuestionario contenía la pregunta 3. Los resultados de la misma se muestran en la tabla 4. El 100% de los encuestados reconocen la importancia de este tipo de promoción para el desarrollo turístico puesto que nadie marco la opción de “poco importante”; además es reconocible que en la mayoría de los encuestados opinan que es “muy importante” con un 77% a partir de las 231 encuestas con esa respuesta a la pregunta. Mientras que los otros 69 la valoraban de importante para un 23%.

4. ¿Qué incentivos utilizaría para reactivar su negocio?

Tabla 5. Incentivos para reactivar su negocio.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Crediticios (créditos con meses de gracia)	229	76.5	100
Económicos (Bonos de incentivo)	168	56.1	100
Legal (asesoría jurídica)	19	6.3	100
Técnico (capacitaciones tecnológicas)	11	3.7	100
Publicitarios (marketing digital, impreso)	119	39.7	100

Fuente: Elaboración propia.

Otro de los aspectos analizados en esta investigación consistió en la valoración de una serie de incentivos claves para reactivar y desarrollar la actividad empresarial turística, para lo cual se preguntó a los actores encuestados qué tipo de incentivos necesitaría para reactivar su negocio, pidiendo escogieran un máximo de 2 opciones. La frecuencia con la que se señala cada incentivo se presenta en la Tabla 5 y la figura 2, concentrándose en los de carácter crediticio y en las ayudas económicas (subvenciones). Los resultados, por otro lado, evidencian la urgencia de los empresarios a la hora de acceder a nuevos créditos blandos, refinanciación de deudas e incentivos para reactivar sus negocios.

5. ¿Ve usted oportuna la disminución del precio de su negocio con la reapertura turística?

Tabla 6. Disminución de los precios de su negocio

	Frecuencia	Porcentaje
Si	231	77.2
No	69	22.8

Fuente: Elaboración propia.

La disminución de los precios de los negocios es vista evidentemente como una oportunidad de competitividad con la reapertura turística.

En una apreciación global y a corto plazo, con una demanda restringida y con menor capacidad de gasto por la crisis económica, que también estimula la propensión al ahorro como consecuencia de la incertidumbre, será inevitable una caída en los precios respecto a la situación pre-coronavirus², si bien dicha reducción dependerá de cómo se ajuste la oferta (por ejemplo, no parece razonable que toda la capacidad hotelera vaya a estar disponible a la vez desde el minuto uno) y como sea, por tanto, el nivel de rivalidad competitiva (el sector, con inteligencia, debería ir acompasando la oferta que inyecta en el mercado a la recuperación progresiva de la demanda) (Vargas, 2020).

No obstante, es de señalar que esta estrategia no es la única para competir en el sector. Es necesario el enfoque en otras más eficientes en el mediano y largo plazo puesto que con la

recuperación los diferentes destinos turísticos serán vital en la percepción de los visitantes otros indicadores más necesarios como son la higiene, y la seguridad. De esta forma si con la disminución de los precios para aumentar la competitividad el destino se posiciona en el mercado por esta característica, le será casi imposible variar estos precios en el mediano y largo plazo sin afectar su propia demanda.

6. Se puede considerar de inevitable la modificación en el actuar y el pensar de los turistas y de la forma de gestionar el turismo desde cada estado y a nivel de país:

- Considera que los cambios en la forma de pensar de los turistas a la hora de viajar serán temporales o permanentes.

Tabla 7. Cambios en la forma de pensar de los turistas

	Frecuencia	Porcentaje
Temporales (coyuntural)	158	52.7
Permanentes (estructural)	142	47.3
Total	300	100

Fuente: Elaboración propia.

- Considera que los cambios y medidas de asumidas tanto a nivel gubernamental como a nivel empresarial serán:

Tabla 8. Cambios y medidas de asumidas tanto a nivel gubernamental como a nivel empresarial

	Frecuencia	Porcentaje
Temporales (coyuntural)	136	45.3
Permanentes (estructural)	164	54.7
Total	300	100

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 7 expresa según la apreciación de los encuestados el posible comportamiento de la demanda en cuanto a su forma de pensar; valorándola en dos indicadores fundamentales: cambios temporales en su forma de pensar: con 158 opiniones en favor de esta opción para un 52.7%; y cambios permanentes en su forma de pensar: con 142 votos y un porcentaje de 47.3. Por la similitud de estas respuestas es considerable la incertidumbre que se vive en cuanto al futuro del turismo. Para precisar en el camino que tomaría esta apreciación sería necesario encuestar a los propios visitantes usuales de este destino turístico.

En la tabla 8, que expresa la posibilidad de la permanencia o no de las medidas tomadas tanto en el gobierno como en las empresas, se evidencia una ligera tendencia a que los cambios tomados sean estructurales (164 encuestados para un 54.7%) y no coyunturales (136 encuestados para el 45.3%). Esta tendencia puede estar dada por el claro beneficio que

aportan en sentido general la mayoría de las medidas sanitarias para la crisis pero que contribuyen con la prevención de otras enfermedades, eleva los estándares de higiene y calidad y procura un ambiente más sano en todos los ámbitos de la vida cotidiana.

En la pregunta se trabajan dos factores que al combinarse generan 4 escenarios posibles: tabla 9.

Tabla 9. Escenarios

Cambio en		El comportamiento del turista (más cauteloso y sensible frente a la seguridad y la salud)	
		Estructural	Coyuntural
La política Gubernamental (restricciones a la circulación De personas)	Estructural	Escenario 1:	Escenario 2:
		Reconfiguración del sector (cuantitativa y cualitativa)	Contracción cuantitativa
	Coyuntural	Escenario 3:	Escenario 4:
		Cambio cualitativo de la demanda turística	Vuelta a la situación pre-covid-19

Fuente: (Vargas, 2020)

Empezando por el final (escenario 4), si las restricciones gubernamentales al movimiento de personas fueran pasajeras y/o no significativas, así como los miedos o cautelas del turista generados por la pandemia, en relativamente poco tiempo se volvería a la situación pre-crisis (Vargas, 2020).

Si los corsés de los gobiernos van progresivamente remitiendo pero el trauma del coronavirus se instala en la mente del turista (aparte de en su bolsillo por la crisis económica), nos encontraríamos en un escenario 3, en el que la demanda turística habría cambiado cualitativamente, con criterios en la decisión de compra (y por tanto con atributos en los productos y destinos turísticos) que habría que revisar (Vargas, 2020).

Si el comportamiento del turista sólo se viera afectado coyunturalmente, pero las políticas de los gobiernos siguieran frenando los flujos de viajeros, nos encontraríamos en un escenario 2, de contracción cuantitativa de la demanda, particularmente a nivel internacional, que alteraría los flujos turísticos pre-crisis. La movilidad doméstica o de más corto radio se vería incentivada por estas políticas. Asimismo, aunque por otra razón (la prudencia acrecentada del turista), el escenario precedentemente citado (3) también podría alimentar esta situación, favorecedora del turismo doméstico o de proximidad. En cualquier caso, sería una demanda inicialmente limitada y condicionada por la crisis económica derivada de la sanitaria (Vargas, 2020).

Finalmente, el escenario 1 sería el más complejo, con cambios estructurales tanto en la acción de los gobiernos como en el comportamiento del turista. El sector estaría llamado a una cierta reconfiguración de su oferta para adaptarse a estos cambios cuantitativos y cualitativos.

Aquello de reinventarse o morir volvería a tomar carta de naturaleza, teniendo bien presente que la percepción de confianza que transmitan empresas y destinos, apaciguadora del miedo a viajar, será fundamental en la recuperación. Asimismo, la actitud de las comunidades receptoras de los flujos turísticos debería observarse con atención, para evitar reacciones adversas como las ya expresadas: el turismo no sólo vive de los turistas; también necesita de la complicitad de los residentes (Vargas, 2020).

Valorando las respuestas dadas en la pregunta es ligeramente superior la tendencia a que el futuro turístico de Ecuador se encuentre en el primer o segundo escenario.

7. Como actuaría usted ante la los posibles cambios en la demanda turística si:

- La demanda turística del destino se recupera gradualmente con cambios cualitativos en cuanto a su forma de pensar (valorando más la percepción de riesgo y la seguridad en el destino)

Tabla 10. Actuar ante la recuperación gradual de la demanda

	Frecuencia	Porcentaje
Reactivamente	171	57.3
Proactivamente	129	42.7
Total	300	100

Fuente: Elaboración propia.

La tendencia en cuanto a la toma de decisiones con respecto a la recuperación de la demanda es hacia la acción reactiva; es decir, la evaluación constante de los cambios que se puedan originar en la demanda a medida que se recupera para una actuación en correspondencia con los mismos. El indicador reactivo alcanzó 171 encuestados para un 57.3% mientras que el proactivo alcanzó 129 encuestados para un 42.7%.

- La demanda turística del destino no se repone gradualmente pese a los cambios cualitativos en cuanto a su forma de pensar (valorando más la percepción de riesgo y la seguridad en el destino)

Tabla 10. Actuar ante la no recuperación gradual de la demanda

	Frecuencia	Porcentaje
Reactivamente	138	46
Proactivamente	162	54
Total	300	100

Fuente: Elaboración propia.

En este caso la tendencia es a la búsqueda proactiva de soluciones para incentivar el flujo de la demanda hacia el destino. Por esta respuesta optaron 162 encuestados para un 54%, mientras que por la solución reactiva ante la situación optaron 138 encuestados para un 46%.

Con esta pregunta se suponen dos tipos de cambios en la demanda turística: cambios solo cualitativos (modificaciones en su forma de pensar, pero sin influir en su preferencia) y cambios cualitativos y cuantitativos (no solo se modifica su forma de pensar sino también sus intereses de viaje provocando una disminución de la demanda). Según (Vargas, 2020) estas situaciones entrecruzadas con la conducta proactiva o reactiva asumida por los gestores y dirigentes del turismo determina la posibilidad de 4 nuevos escenarios posibles: tabla 11.

Tabla 11. Escenarios (II)

El turismo post – covid 19: escenarios posibles.		Dimensión interna (cultura organizacional)	
		REACTIVA	PROACTIVA
Dimensión externa (cambio en la demanda turística)	Cualitativos	Escenario 1: Mantenimiento del modelo actual, con algunas modificaciones	Escenario 2: Avance lento hacia un nuevo modelo
		Escenario 3: Avance lento hacia un nuevo modelo	Escenario 4: Avance rápido hacia un nuevo modelo
	Cualitativos y cuantitativos		

Fuente: (Vargas, 2020)

A partir de los resultados obtenidos en la pregunta el escenario todos los escenarios tienen cierto margen de probabilidad, pero de ellos los más probables son el escenario 1 y el escenario 4.

El escenario 1: supondría volver a lo que se le llamaba “business as usual”, esto es, al mantenimiento de los enfoques pre-crisis con algunas modificaciones en las estrategias de marketing para adaptarse a posibles nuevos rasgos comportamentales de un turista marcado por las consecuencias del covid-19 (Vargas, 2020).

Escenario 4: una cultura organizacional proactiva permitirá un avance más rápido hacia ese nuevo modelo, siempre que puedan contar con los recursos para ello. Estas empresas representarán la avanzadilla que marcará el camino al resto (Vargas, 2020).

5. Propuesta de acciones para el turismo ecuatoriano después de la crisis por covid-19.

Ante los escenarios descritos anteriormente los investigadores proponen las siguientes acciones para la recuperación del sector:

- Capacitar a los trabajadores del turismo para preservar la higiene adecuada en las instalaciones turísticas.

- Elevar los estándares de higiene y calidad.
- Apoyar desde el gobierno económica y financieramente a las empresas tanto privadas como estatales.
- Reorganizar adecuadamente la plantilla laboral para garantizar el distanciamiento físico necesario.
- Debido a la tendencia a aumentar el desempleo: evaluar medidas gubernamentales que protejan a los trabajadores del sector.
- Garantizar la seguridad sanitaria de los viajeros y los trabajadores, a través de protocolos de higiene y comportamiento para hoteles, playas y demás áreas del sector.
- Incrementar la promoción de los destinos a través de campañas digitales.
- Apostar por el turismo de negocios, aquellos viajes comerciales que son impostergables y los movimientos internos de los empleados del resto de las empresas.
- No asumir la disminución del precio como única vía para potenciar la demanda turística.
- Realizar estudios de demanda para poder estimar futuros cambios en esta.
- Actuar de manera proactiva ante cualquier tendencia que marque la demanda, sea al aumento, mantenimiento o disminución con respecto a años anteriores.
- Realizar estudios de nuevos mercados potenciales para contrarrestar las fluctuaciones de la demanda convencional del destino.
- Evaluar correctamente las medidas de carácter temporal y las de carácter permanente dentro del sector turístico.

Conclusiones.

- El desarrollo de la presente investigación permitió arribar a las siguientes conclusiones:
- El turismo en Ecuador constituye la tercera fuente de ingresos no petroleros, que ha logrado un crecimiento estable en la última década, donde juega un rol muy importante el turismo interno; además de las variedades naturales y culturales del país que le confieren gran atractivo.
- El país ha sido afectado de manera sostenida por el virus COVID-19, y sus efectos a la economía y la sociedad son considerables; los cuales ha tratado de minimizar con medidas para situaciones excepcionales como esta.
- La situación epidemiológica ha representado una crisis sin precedentes para el turismo ecuatoriano, cuya situación actual muestra un escenario desfavorable, lo que ha provocado el deterioro de la ya dañada imagen de Ecuador como destino turístico internacional.
- Los resultados de los cuestionarios aplicados a gerentes, empresarios y emprendedores de los establecimientos turísticos, reflejan que la situación en el país es considerada como muy preocupante, que la capacitación del personal y la

reducción de plantillas figuran entre las principales medidas de las instalaciones para la reactivación, así como la promoción por vía digital.

- Según los encuestados, se concluye que los cambios en la forma de pensar de los turistas, así como las medidas de los países y de las empresas, se consideran coyunturales, por lo que los escenarios más propensos a ocurrir son: la vuelta a la situación pre - covid y el Cambio cualitativo de la demanda turística.
- Las estrategias de reactivación y recuperación del turismo en Ecuador se hacen en correspondencia con la evaluación de los posibles escenarios a ocurrir en el país.

Referencias bibliográficas.

- Banco Central de Ecuador [BCE]. (5 de enero de 2020). *Informe de cierre 2019*. Recuperado el 27 de septiembre de 2020, de BCE: <http://www.bcf.fin.ec.com/>
- Federacion de Cámaras de Turismo del Ecuador [Fenacaptur]. (10 de febrero de 2020). *Estadísticas de turistas extranjeros en Ecuador 2019*. Recuperado el 30 de septiembre de 2020, de FreeLance: <http://www.freelance.com>
- Félix, M. Á., & García, R. N. (junio de 2020). *Estudio de pérdidas y estrategias de reactivación para el sector turístico por crisis sanitaria COVID-19 en el destino Manta-Ecuador*. Obtenido de Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio: <https://doi.org/10.21071/riturem.v4i1.12743>
- INEGI. (31 de julio de 2019). *Los mexicanos gaan menos, pero gastan más.* . Obtenido de Expansión : <http://www.expansio.mx.com/>
- Instituto del Turismo de España. (15 de noviembre de 2019). *México, mercado emiso*. Obtenido de Turespaña: <http://www.tourspain.cpm/>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (15 de Julio de 2019). *Encuesta Nacional de la Dinámica Demográfica*. Obtenido de INEGI: <http://www.enegi.com/>
- Ministerio de Salud Publica de Ecuador [MSP]. (6 de octubre de 2020). *Evolucion de casos de coronavirus*. Recuperado el 6 de octubre de 2020, de EL Comercio: <http://www.elcomercio.com>
- Ministerio de Turismo de Ecuador [Mintur]. (26 de junio de 2019). *Balanza de Pagos del Banco Central de Ecuador*. Recuperado el 5 de octubre de 2020, de MINTUR: <http://www.minturec.com>
- MINSAP. (8 de octubre de 2020). *Parte al cierre del día 7 de octubre a las 12 de la noche*. Obtenido de Sitio oficial de gobierno del Ministerio de Salud Pública: <http://salud.msp.gob.cu>

- Mintur. (23 de diciembre de 2019). *Llegada de extranjeros a Ecuador aumentó un 4 % en 2019*. Recuperado el 30 de septiembre de 2020, de MINTUR: <http://www.minturec.com>
- Mintur. (29 de diciembre de 2019). *Turismo interno en Ecuador*. Recuperado el 3 de octubre de 2020, de GeoVit: <http://www.geovit.com>
- Northstar Research Partners. (17 de Julio de 2019). *Vacation deprivation : un nuevo estudio sobre las vacaciones a nivel global*. Obtenido de Explore by Expedia: <https://www.esxpedia.es/>
- Oficina de Información Diplomática. (20 de julio de 2019). *Ficha País, México*. Obtenido de <http://www.exteriores.gob.es/>
- OMT. (2 de Mayo de 2019). *Barómetro del Turismo Mundial*. Obtenido de UNWTO: <https://www.e-unwto.org/>
- OMT. (20 de Diciembre de 2019). *Panorama del Turismo Internacional*. Obtenido de UNWTO: <https://www.e-unwto.org/>
- Pichincha Comunicaciones. (30 de diciembre de 2019). *Cifras del turismo interno en Ecuador*. Recuperado el 3 de octubre de 2020, de GeoVit: <http://www.geovit.com>
- Secretaría del Turismo. (16 de Marzo de 2019). *Compendio Estadístico del Turismo en México 2018*. Obtenido de Datatur: <https://www.datatur.sectur.gob.mx/>
- Secretaría del Turismo. (20 de 1 de 2020). *Visión Global del Turismo*. Obtenido de Datatur: <https://www.datatur.sectur.gob.mx/>
- Sustentur. (2 de enero de 2020). *Las tendencias de viajes de los mexicanos en 2020*. Obtenido de Sustentur: <http://www.sustentur.com.mx/>
- Tuquinga, J. E. (25 de febrero de 2019). *PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DEL TURISTA DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA EN ECUADOR. REFERENCIAS PARA NUEVAS PROPUESTAS DE DESARROLLO*. Recuperado el 24 de septiembre de 2020, de Univerisdad y sociedad: <http://www.univsoc.com>
- Vargas, A. (2020). Entender el turismo pos-coronavirus: Posibles Escenarios. *AECIT*.
- Velásquez, M. V. (23 de junio de 2019). *Crónicas a pie*. Recuperado el 27 de septiembre de 2020, de Wordpress: <http://www.conicasapiedefosa.wordpress.com>

Para citar el artículo indexado

Armstrong Zulueta, D., & Rodríguez Deler, T. (2020). Diagnóstico y evaluación de la situación del turismo en Ecuador y propuesta de acciones para enfrentar la crisis generada por el covid-19. AlfaPublicaciones, 1(1), 47–64. <https://doi.org/10.33262/ap.v1i1.19>



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: 09-01-2019 / Revisado: 11-02-2019 / Aceptado: 08-03-2019 / Publicado: 05-04-2019

El talento de los estudiantes para la ciencia. Estrategias para su estimulación en la provincia de Mayabeque

DOI: <https://doi.org/10.33262/ap.v1i1.20>



The talent of students for science. Strategies for its stimulation in the province of Mayabeque

Ariel León Arencibia.,¹ Beatriz de la Caridad Dorvigny González.,² & Bárbaro Evelio Rodríguez Brito.³

Abstract.

Talent has been studied with much more interest since the 20th century by various researchers of different approaches, developing identification and characterization models. The models proposed by Cuban specialists are static in the techniques to be used, especially in the case of the intellectual dimension where emphasis is placed on tests and tests to measure intelligence, especially the general factor (g), avoiding a more focused approach. integral. To solve the problem, the objective was raised: To develop a didactic strategy that contributes to the stimulation of academic talent in science students in the Mayabeque province. To characterize the student in the sample, the following units of analysis were defined: academic talent in adolescence and the academic talent of the pre-university student identified by their teachers. The analysis of the results was done taking into account the dimensions: intellectual, performance, creativity and social context and their indicators. The areas in which a researched talented student stands out, although it was presented as regularity in the lack of homogeneity in the dimensions and indicators evaluated.

¹ Universidad Agraria de la Habana” Fructuoso Rodríguez Pérez”. Facultad de Turismo. La Habana, Cuba. ariel@unah.edu.cu

² Universidad Agraria de la Habana” Fructuoso Rodríguez Pérez”. La Habana, Cuba. beatrizdg@unah.edu.cu

³ Universidad Agraria de la Habana” Fructuoso Rodríguez Pérez”. La Habana, Cuba. ariel@unah.edu.cu

Keywords: Academic talent, adolescent.

Resumen.

El talento se ha estudiado con mucho más interés a partir del siglo XX por diversos investigadores de distintos enfoques, desarrollando modelos de identificación y caracterización. Los modelos propuestos por especialistas cubanos son estáticos en las técnicas a emplear, sobre todo en el caso de la dimensión intelectual donde se hace hincapié en los tests y pruebas para medir la inteligencia, sobre todo el factor general (g), soslayando un enfoque más integral. Para solucionar el problema se planteó el objetivo: Elaborar una estrategia didáctica que contribuya a la estimulación del talento académico en los estudiantes para las ciencias en la provincia Mayabeque. Para caracterizar al estudiante de la muestra se definieron como unidades de análisis: el talento académico en la adolescencia y el talento académico del estudiante de preuniversitario identificado por sus profesores. El análisis de los resultados se hizo teniendo en cuenta las dimensiones: intelectual, desempeño, creatividad y contexto social y sus indicadores. Las áreas en las que se destaca un estudiante con talento investigado, aunque se presentó como una regularidad en el la carencia de homogeneidad en las dimensiones e indicadores evaluados.

Palabras claves: Talento académico, adolescente.

Introducción.

El talento académico, **tema** del presente artículo, se convirtió en un problema para la ciencia e inquietó a los científicos desde tiempos remotos. Existen muchas investigaciones sobre el talento académico que han implicado a diferentes ciencias como la biología, la psicología, la pedagogía, la filosofía, la sociología, la antropología y, desde finales del siglo XX, a las neurociencias. (Sánchez, 2010).

Los primeros estudios sobre el talento de corte psicológico se realizaron en Estados Unidos en los primeros cincuenta años del siglo XX por Lewis M. Terman. Él no comenzó los estudios sobre el mismo, colocándolo en el centro de sus investigaciones, sino fue a la inteligencia (Terman, 1916), luego le siguieron la solución de problemas sobre el genio y los dones en los niños (Terman & Oden, 1947), por último se concentró en la exploración y estimulación del talento excepcional (Terman, 1954) y la medición de la inteligencia, trabajo conjunto Terman y Merrill (1959).

En el estudio de 1954, Terman introdujo el concepto de la estimulación del talento, por lo que no redujo el mismo a concepciones innatas, sino que planteó la necesidad de estimularlo, con lo que la autora intuye la complicitad de la competencia educativa en su formación y desarrollo; además llamó la atención a otros autores sobre la importancia de implicar factores personológicos y motivacionales en el desarrollo del talento.

Azuela (2004) señaló que a partir de los años setenta del siglo XX hubo gran preocupación por el talento en países como Estados Unidos, Israel y Rusia, ello estimuló la creación de centros dedicados

a la identificación y estimulación del mismo, los más importantes según ella fueron el *Center for Talented Youth* y el *National Center for the Talented and Gifted Research*.

Por su parte, Castellanos, Vera y Vera (2005) manifestaron que otras naciones del Tercer Mundo, desde la época de los años setenta y ochenta del pasado siglo, solo han conocido un desarrollo incipiente y modesto de la identificación y estimulación del talento en las escuelas, pues otras preocupaciones han tratado de resolver, como es el caso de la calidad de la educación.

En Cuba desde finales del siglo XX se han realizado investigaciones relacionadas con el talento, las inteligencias múltiples (Correa, 2006) y las altas habilidades (Ferrándiz, Prieto, Fernández, Soto, Ferrando, & Badía, 2010), tanto desde un enfoque pedagógico como desde la psicología educativa. Las investigaciones sobre el talento se relacionaron con la identificación y desarrollo del talento (Lorenzo R., 1996; García, 1998; Domínguez M., 2000; Vera, 2001; Castellanos, Vera, & Vera, 2005), mientras que las investigaciones dirigidas a la determinación de características de los niños talentos en la edad escolar desde un enfoque psicológico es insuficiente.

Las investigaciones cubanas antes señaladas, según Lorenzo R (2010), fueron influenciadas por estudios realizados en las décadas de los ochentas y noventas del siglo XX, como: el Modelo Diferenciado de Superdotación y del Talento de Gagné (1991), la Aproximación psicosocial al talento de A. J. Tannenbaum (1993), la Concepción de los Tres Anillos de Renzulli (1994), La teoría de la Inteligencia Múltiples de Gardner (1995), la Teoría Triárquica del talento de Sternberg (1997) y el Modelo Dinámico del Talento de Munich de Ziegler y Heller (Heller, 1998).

Castellanos y otros (2005) han distinguido tres grandes áreas del quehacer científico sobre el talento antes y durante el siglo XXI, ellos son: la comprensión y conceptualización del talento; la identificación y diagnóstico del talento; desarrollo y estimulación del talento. Aún, cuando en Cuba existen algunos trabajos que abordaron el problema del talento en la edad escolar desde un enfoque pedagógico en esas tres áreas (Lorenzo, 1996; García, 1998; Vera, 2001), todavía en las aulas de preuniversitario de algunas escuelas de la provincia de Mayabeque no se identifica de forma integral al estudiante de preuniversitario con talento académico, muchas veces, lo más recurrente es la tendencia a identificar solo uno de sus indicadores: el índice académico alto, por lo que se desconocen características relacionadas con dimensiones como la intelectual, el desempeño, la creatividad y el contexto social.

Estas problemáticas y otras fueron detectadas en una investigación grupal -estudio de casos- desarrollada en la provincia de Mayabeque bajo la dirección de Aroche, (2017) en el primer semestre del curso 2017 – 2018. Esta investigación constituye el antecedente del presente estudio, sus objetivos de investigación fueron: 1) Analizar cuáles métodos empíricos podrían contribuir a la identificación del talento de los adolescentes y 2) Determinar la relación que existe entre el criterio docente de identificación del talento académico en la escuela y los resultados del diagnóstico dinámico.

Las **problemáticas** detectadas de la presente investigación fueron:

- La mayoría de los modelos de identificación y diagnóstico propuestos por especialistas cubanos son estáticos en las técnicas a emplear, sobre todo en el caso de la dimensión intelectual donde se hace hincapié en los tests y pruebas para medir la inteligencia, sobre todo el factor general (g), soslayando un enfoque más integral.

- En las escuelas son insuficiente las metodologías de connotación psicopedagógica para identificar el talento académico de los estudiantes en las ciencias, por lo que desconocen cuáles son y qué características presentan con vista a la estimulación del talento.

-En las escuelas son insuficientes las estrategias para el desarrollo de la creatividad en los estudiantes.

-En la formación del docente de ciencias exactas y naturales es insuficiente las asignaturas del currículo propio que propicie la estimulación del talento académico de los estudiantes

-Insuficientes cursos de posgrado por parte de la facultad de pedagogía de la UNAH para la superación permanente de los docentes que imparten las ciencias exactas y naturales en la provincia de Mayabeque

-Insuficiente explotación de las vías para estimular el talento para las ciencias de los estudiantes (aceleración, agrupamiento y enriquecimiento)

Las problemáticas antes mencionadas sirvieron de motivo para plantear como **problema científico**: ¿cómo contribuir a la estimulación del talento académico de los estudiantes para las ciencias en la provincia de Mayabeque?

Para resolver el problema se trazó **el objetivo general**: Elaborar una estrategia didáctica para la preparación del docente en la estimulación del talento académico de los estudiantes para las ciencias en la provincia de Mayabeque

En el cumplimiento del objetivo general y en la solución del problema, se plantearon los siguientes **objetivos específicos**:

- Analizar las concepciones teóricas y metodológicas sobre el talento en la edad escolar, sobre todo en las metodologías de tipo psicológicas para la caracterización del mismo.

- Determinar las dimensiones en las que se destacan los estudiantes talentosos y las particularidades que manifiestan en cada una.

I. EL TALENTO EN LOS ADOLESCENTES

En el epígrafe se le dio cumplimiento al primer objetivo de la investigación - Analizar las concepciones teóricas y metodológicas sobre el talento en los adolescentes, sobre todo en las metodologías de tipo pedagógicas para la caracterización del mismo. En el análisis teórico se examinaron las definiciones de talento por los autores que han estudiado este fenómeno y las relaciones del talento con otras áreas de la personalidad del sujeto como la creatividad y la inteligencia. Para poder caracterizar el talento de los estudiantes, es imprescindible valorar los diferentes modelos desarrollados para la identificación y caracterización del talento, así como los predictores, áreas y métodos más investigados en la edad escolar.

1.1 El talento, acercamiento a su definición

Para entender qué es el talento primero es necesario estudiar los antecedentes históricos y su diferencia con los conceptos de superdotado, genio, precocidad, creatividad e inteligencia, para luego responder ¿qué es el talento?

1.1.1 Antecedentes históricos: apuntes

El interés por conocer porqué unos seres humanos son más capaces intelectualmente que otros son tan antiguos como la humanidad. Bedia (2010) apuntó que, desde entonces, el hombre, llevado por la necesidad de resolver problemas de la vida cotidiana, “ha movilizado los procesos internos de pensamiento a la construcción de soluciones que posibilitan la adaptabilidad del individuo al medio”, o sea, que la adaptación al medio ha estimulado constantemente al cerebro humano a la búsqueda de alternativas a sus problemas.

Los primeros en interesarse por el talento fueron los griegos. Platón (429-348) a partir de la correspondencia de las tres clases políticas en su Estado con las tres partes del alma humana: “la Razón (*logistikón*), que reside en la cabeza; el Valor (*thymoeides*), que se alberga en el pecho, y el Deseo (*epthymetikón*), que radica en el vientre...” reconoció a la virtud de la Razón como la sabiduría (*sophía*). (Messer, 1935, pág. 47). A partir de la concepción de quién debía gobernar a su país, Platón empleó un conjunto de pruebas para identificar el talento de los futuros gobernantes.

Según Messer (1935), Platón realizaba la identificación después de los 20 años y los dividía, según los resultados, en: a) hombres “racionales” de gran capacidad de entendimiento, los mismos eran orientados hacia el servicio de las armas; b) hombres con dotes “sensoriales” se recomendaba entrenarlos en profesiones económicas. Después de los 30 años volvía a realizar otra selección para formar al filósofo, pero solo a aquellos que habían sido instruidos durante diez años en los estudios astronómico-matemáticos. La última identificación, ocurría desde los 35 hasta los 50 años para formarlos como doctores en Filosofía. Como se puede apreciar la identificación de la capacidad para algo importante, estuvo relacionada con el desempeño de una profesión u actividad específica.

Los antiguos maestros griegos, Platón y Aristóteles (384-322), les concedieron mucha importancia a las dotes naturales (*physis*), su cultivo era importante para ellos. Desde la antigüedad se empleaban términos como “sabiduría”, “capacidad” y “dotes naturales” propias de sujetos que las poseían y al mismo tiempo los diferenciaban de los demás.

Los términos “sabiduría”, “capacidad” y “dotes naturales” permanecen en los discursos de los pedagogos humanista de los siglos XVI hasta el XVIII, los que son incluidos en orientaciones didácticas como el destacado educador alemán creador de los jardines infantiles en Alemania a principios del siglo XIX, Fröebel (1900). En su obra más conocida “La educación del hombre” usó los conceptos “talento”, “inteligencia”, “destrezas”, “don” y “facultad creadora” como categorías fundamentales en el desarrollo del niño preescolar, y especial interés le prestó al desarrollo de la inteligencia desde las edades tempranas.

Las investigaciones psicológicas sistematizadas para identificar el talento tienen como antecedentes los estudios sobre la inteligencia, siendo los protagonistas un grupo de psicólogos nacidos en el siglo XIX, que al mismo tiempo fueron grandes pedagogos de la humanidad.

Plancke (1959) en su estudio sobre el psicólogo, pedagogo, médico y físico belga Ovide Decroly (1871-1932) enfatizó en sus aportes a la psicología y sus intereses por las investigaciones sobre la inteligencia infantil, para lo cual se valió de observaciones y la aplicación de tests. Decroly, a partir de 1905, aplicó los test de Binet-Simon y en el proceso se da cuenta de algunas de sus debilidades como: 1) excesiva facilidad de determinadas pruebas en relación con la edad mientras que otras resultaron muy difíciles; 2) el carácter exagerado del verbalismo en el test. Estas críticas lo llevaron a realizar adaptaciones a los test y a crear otros, el más conocido es el “BD”.

Uno de los primeros en escribir un texto sobre la *Psicología de la Inteligencia* fue el psicólogo y pedagogo ginebrino Édouard Claparède (1873-1940) consideró a la inteligencia una “facultad” primordial de la persona y la caracterizó como:

- Manera de ser los procesos psíquicos adaptados con éxitos a situaciones nuevas.
- Capacidad de resolver con el pensamiento problemas nuevos.
- Responde a una necesidad. (Claparède, 1917)

Según Venguer (1979) y Sternberg (2005a; 2005b) muchas investigaciones psicológicas del siglo XX se hicieron acompañar por “psicometristas” con fuertes intereses en las capacidades humanas. Sternberg manifestó:

(...), Francis Galton, ávido experimentalista, creó el método de correlación que fomenta los análisis psicométricos de las capacidades. Alfred Binet inventó el prototipo de test psicométrico de inteligencia más generalizado... Charles Spearman creó el análisis factorial que es la piedra angular de los análisis psicométricos de las capacidades... Edward Thorndike... fue el autor de un importante libro relacionado con la temática de la medición psicométrica de la inteligencia. Clark Hull, otro famoso teórico del aprendizaje, escribió su primer libro sobre el tema de tests de aptitudes, Luis Thurstone, psicometrista, era partidario de utilizar los métodos factoriales como preliminares de los experimentales, no como sustitutos. J. P. Guilford, identificado claramente con la psicometría, propuso una teoría de la inteligencia en la que una de las tres facetas que él consideraba cruciales para la inteligencia describía, justamente, los procesos de la inteligencia”. (Sternberg J. R., 2005b, pág. 34)

Sternberg (2005b) reveló en este análisis que la mayoría de los estudiosos sobre inteligencia y capacidades proceden de Estados Unidos. Tanto la inteligencia como el talento para los investigadores citados por Sternberg necesitaron de la medición para determinar el desarrollo de las altas capacidades humanas. Dichos estudios se van a diferenciar por los tipos de líneas de investigación consagradas al talento, surgiendo así líderes científicos y centros dedicados al tema.

Es a partir de los años setenta del siglo XX que va a existir gran preocupación por el talento en varios países como Estados Unidos, Alemania e Israel, en muchos de ellos se crearon instituciones. Una de las instituciones destacadas fue el *National Center for the Talented and Gifted Research* (Centro Nacional para la Investigación del Talento y la Superdotación) dirigido por Renzulli y Sternberg como director asociado. Ambos psicólogos aportaron dos modelos para el estudio del talento los cuales serán tratados más adelante. En la universidad de Iowa, estuvo la presidencia del Consejo Mundial para la Educación de Niños Superdotados y Talentosos.

En Europa fue Alemania el líder más poderoso en el tema del talento, no solo porque proporcionaba ayudas financieras y académicas a los alumnos con altas capacidades, sino por sus investigaciones, sobre todo desde las universidades, siendo la más destacada la Universidad de Munich con un centro de investigaciones dirigido por Heller (1998), otro importante estudioso del talento.

En Cuba los primeros estudios sobre el talento, se concentraron en el talento artístico, sobre todo el talento musical (Suárez, 1945; Díaz, 1948; Alonso, 1949). Estas investigaciones y otras que le siguieron sobre el talento, no van a tener un enfoque multidisciplinar, sino más bien pedagógico, centrado en la atención, identificación y determinación de algunas peculiaridades de niños y adolescentes con talento. Esta identificación apuntó fundamentalmente a definir a los estudiantes con:

- Altos índices académicos, más de noventa puntos, en asignaturas de matemática, física y química para entrar a los Preuniversitarios Vocacionales de Ciencias Exactas (IPVCE). (Lorenzo, 2010)
- Habilidades especiales para carreras pedagógicas y militares que se identifican mediante pruebas de concursos. (Castellanos, Vera, & Vera, 2005)
- Habilidades específicas, detectadas por pruebas de aptitudes, para carreras de arquitectura, artes plásticas, música, danza y teatro. (Silva, 2009)

Aunque se han realizado estudios pedagógicos que proponen una identificación del talento de forma general en la edad de preuniversitario de 15-18 años (Domínguez, 2000) y escolares (Lorenzo R., 1996; Vera, 2001; Castellanos, Vera, & Vera, 2005). Según Aroche, y otros (2012) en las escuelas de la provincia Mayabeque esta indicación está ausente debido a que no existe un conocimiento profundo sobre la identificación del talento en los profesores estudiados y además, no está estipulado como prácticas sistemáticas docentes. Estos estudios con sus fortalezas y debilidades en las concepciones de identificación y pretensiones de caracterizar, sirvieron de antecedentes para la presente investigación.

Enfoque histórico cultural

Para el autor, las concepciones sobre el talento y la creatividad del destacado psicólogo ruso de la primera mitad del siglo XX Lev Simionovich Vygotski son importantes para la identificación y caracterización del talento en la edad escolar. Vygotski le concedió mucha importancia al desarrollo de la “actividad combinadora o creadora del cerebro”, sobre la misma expresó:

“Toda esta actividad del hombre cuyo resultado no es la reproducción de impresiones o acciones que formaron parte de su experiencia, sino la creación de nuevas imágenes o acciones, pertenece también a esta segunda función creadora o combinadora. El cerebro no sólo es el órgano que conserva y reproduce nuestra experiencia anterior, sino también es el órgano que combina, transforma y crea a partir de los elementos de la experiencia anterior a las nuevas ideas y la nueva conducta. Si la actividad del hombre se limitara a la reproducción de lo viejo, sería un ser volcado al pasado y sabría adaptarse al futuro únicamente en la medida en que produjera ese pasado”. (Vigotski, 1987, pág. 6)

Según este autor, es en el juego donde se aprecian mejor los procesos de creación desde las más tempranas edades, es por tal razón que se incluyó en el test sociométrico la actividad de juego.

Para la identificación y caracterización del talento no muchos autores incluyen el juego como *contexto ambiental* (Sternberg R. J., 2003) que propicia el desarrollo del talento mediante uno de sus indicadores: la creatividad, sin embargo, a partir de los postulados de Vygotski se tiene muy en cuenta la actividad lúdica, ya que en el juego el adolescente no revela solo “el recuerdo simple de lo vivido, sino la transformación creadora de las impresiones vividas, la combinación y organización de estas impresiones para la formación de una nueva realidad que responda a las exigencias e inclinaciones del propio niño”. (Vigotski, 1987, pág. 8). Aroche (2004) manifestó que cuando un adolescente muestra un pensamiento creativo en el juego y variadas combinaciones en el contenido del juego se convierte en el líder y a los demás adolescentes les gusta jugar con él.

Otra concepción importante para la caracterización del talento en la edad escolar la aportó Vygotski, muy relacionada a la creatividad, y es la imaginación. Para él existen “cuatro formas principales que relacionan la actividad de la imaginación con la realidad”

(Vigotski, 1987, págs. 10-17): 1) “toda creación de la imaginación se estructura con elementos tomados de la realidad”; 2) relación “entre el producto terminado de la fantasía y algún fenómeno complejo de la realidad”; 3) “la relación emocional”; 4) “la estructura de la fantasía puede presentarse como algo sustancialmente nuevo”. Aunque estas cuatro formas no se presentan todas en la edad escolar, las tres primeras son importantes en la caracterización del talento junto a los tipos de inteligencias: sintética (pensamiento divergente), analítica (pensamiento crítico) y práctica, planteados por Sternberg, y otros (2010).

En la provincia de Mayabeque se debe continuar avanzando en la elevación de la calidad y el rigor del proceso docente-educativo, así como en el fortalecimiento del papel del profesor frente al alumno; incrementar la eficiencia del ciclo escolar, jerarquizar la superación permanente, el enaltecimiento y atención del personal docente, el mejoramiento de las condiciones de trabajo y el perfeccionamiento del papel de la familia en la educación de niños, adolescentes y jóvenes.

Formar con calidad y rigor el personal docente que se precisa en cada provincia y municipio para dar respuesta a las necesidades de los centros educativos de los diferentes niveles de enseñanza.

Avanzar en la informatización del sistema de educación. Desarrollar los servicios en el uso de la red telemática y la tecnología educativa de forma racional, así como la generación de contenidos digitales y audiovisuales.

Ajustar la capacidad de la red escolar y el personal docente en la educación primaria, y ampliar las capacidades de los círculos infantiles en correspondencia con el desarrollo económico, sociodemográfico y los lugares de residencia.

Lograr que las matrículas en las diferentes especialidades y carreras estén en correspondencia con el desarrollo de la economía y la sociedad, incrementar la matrícula en carreras agropecuarias, pedagógicas, tecnológicas y de ciencias básicas afines. Garantizar de conjunto con las entidades de la producción y los servicios, las organizaciones políticas, estudiantiles y de masas y con la participación de la familia, la formación vocacional y orientación profesional, desde la primaria. Continuar potenciando el reconocimiento a la labor de los técnicos medios y obreros calificados

II. Caracterización del talento adolescente:

Estudio de casos**Escolar:** LIEB **Sexo:** M **Edad:** 15 **Municipio:** San José**Grado:** Décimo Grado

En este capítulo se le da cumplimiento al objetivo general: Caracterizar el talento académico del estudiante para las ciencias en la provincia de Mayabeque. Para dicha caracterización se parte del análisis cualitativo de cada uno de los escolares de la muestra con la ayuda del método clínico y los resultados de otros métodos empíricos.

El talento de los escolares identificados por sus profesores realizó todas las técnicas aplicadas de forma voluntaria y con deseos de colaborar en la investigación, aunque hubo alguno que no quiso realizar alguna técnica o parte de ella. Para una mejor caracterización se exponen los resultados atendiendo a las dimensiones y sus indicadores en cada caso en particular, sin llegar a la comparación de un estudiante con el otro. A continuación, aparece un caso estudiado.

Conclusiones del caso LIEB:

EL escolar LIEB posee capacidad intelectual general superior, lo que concuerda con las descripciones sobre los talentos en la adolescencia de Renzulli (1994). Su desempeño se destaca en el área académica –en las asignaturas del grado, por lo que queda claro que su jerarquía de motivos se expresa en la voluntariedad de la conducta hacia el área académica, destacándose frases como “buenas notas”, “sacamos buenas notas”, siendo el compromiso con la tarea estudio la más fuerte, estimulada por los resultados académicos que obtiene en las evaluaciones sistemáticas y en concursos. No manifestó interés por otras áreas de desempeño como la artística, deportiva o tecnológica, siendo una debilidad (según sus padres) su capacidad física.

La creatividad de LIEB se caracterizó porque se apoya en un material concreto, o sea, en lo visual-directo, así en el caso del palito de tendedera primero dibuja y dice el uso real del mismo para luego modificar su uso original (para tender ropa) pero mantener su función (sujetar). Lo notable en esta escolar es que las imágenes visual-directas no se modifican enteramente en cuanto a la función del objeto dado, continúan apoyándose en la memoria reproductiva como se verificó en el dibujo imaginativo con consigna de carácter absurda.

A partir de los dos principios de Vygotski (2006b, págs. 10-11), su creación se estructuró con elementos tomados de la realidad, conservados de experiencias anteriores; solo la combinación de la realidad del palito o la aspiradora a partir de sus usos y funciones con sus nuevos usos (recoger hormigas, collares, aretes, etc.) expresan las huellas de la fantasía de la escolar más alejada de la realidad.

Los coetáneos de su grado lo seleccionaron como el más popular -estrella sociométrica- para estudiar, jugar y pasar ratos de distracción y esparcimiento, lo que demuestra que sus relaciones con sus coetáneos son positivas, aunque expresó en la entrevista preferencias por jugar y estudiar con determinados niños. La orientación hacia el futuro aún no está definida, quizás por no existir una fuerte actividad vocacional en la familia y la escuela.

Conclusiones.

- Las investigaciones sobre el talento se concentraron fundamentalmente en los países desarrollados, en muchas de ellas se emplearon las categorías superdotado, genio, precocidad, creatividad e inteligencia como sinónimo o formando parte de la definición de la categoría talento, provocando la no existencia de una definición clara sobre dicha categoría y aceptada de forma unánime por la comunidad científica.
- Para la identificación y caracterización del talento desde un enfoque psicopedagógico existen diversos modelos con propuestas de métodos e indicadores relacionados con la inteligencia o capacidad del cerebro, el compromiso con la tarea, la creatividad, la motivación extrínseca e intrínseca y los contextos ambientales favorecedores, destructores o retardadores del talento.
- Existen escasas investigaciones relacionadas con la caracterización del talento desde las edades escolares, sin embargo, se propone por la comunidad científica especialista en el tema, la necesidad de identificar y caracterizar desde la edad escolar el estudiante con potencialidades para ser talentoso con vista a su desarrollo temprano en el área de las ciencias.
- Las áreas en las que se destacaron los escolares con talento investigados no fueron en todos los casos la misma, aunque se presentó como una regularidad en ellos la carencia de homogeneidad en las dimensiones e indicadores evaluados.

Referencias bibliográficas.

- Alegría, I., Lay, S.-I., Calderón, C., & Cárdenas, M. (2010). El proceso de construcción y validación de la Escala de Identificación de Talento Académico "EDITA". *Estudios Pedagógicos*, XXXVI (2), 25-39.
- Allport, G. (1971). *La personalidad. Su configuración y desarrollo*. La Habana: Revolucionaria. Instituto Cubano del Libro.
- Allport, G. W. (2002). Examen de los métodos I y II. En A. Alonso, R. Roja, & E. Cairo, Selección de Lecturas. *Diagnóstico Psicológico* (págs. 48-94). Ciudad de la Habana: Facultad de Psicología. Universidad de la Habana.
- Alonso, A., Cairo, E., & Rojas, R. (2007). *Psicodiagnóstico. Selección de Lecturas*. Ciudad de La Habana: Félix Varela.
- Amador, A. (1995). *El adolescente cubano*. La Habana: Pueblo y Educación.
- Aroche, A. (1 al 5 de febrero de 1999). Educación artística: investigación, experiencia y soluciones. Congreso Internacional Pedagogía `99. Ciudad de la Habana, Cuba: MINED.
- Aroche, A. (2004). El juego: sinfonía inconclusa. En A. Aroche, Selección de lecturas para el taller de juego (págs. 3-13). Ciudad de La Habana: ISA: Maestría de Educación por el arte.
- Aroche, A. (1995). Estudio de un conjunto de actividades integradas de apreciación y producción en el área de educación plástica en Cuba. Tesis de Doctorado. La Habana Vieja, La Habana, Cuba: MINED. ICCP.

- Aroche, A. (2012). Pintar los Versos Sencillos. XI Conferencia Internacional Antropología 2012. La Habana, Cuba: Instituto Cubano de Antropología.
- Aroche, A. (2009). Proyecto Sociocultural Martí y los músicos de La Edad de Oro. VII Encuentro Internacional de Cátedras Martianas. La Habana, Cuba: Centro de Estudios Martianos.
- Atenberg, J. R. (2005). 3.4. Cultura e inteligencia. En Z. Bello, & N. Estévez, Selección de Lecturas de inteligencia humana (págs. 345-413). La Habana: Félix Varela.
- Bedia, L. (2010). La superdotación y el talento: una aproximación a su desarrollo conceptual. Recuperado el 9 de enero de 2012, de Monografía.com: <http://www.monografias.com>
- Castellanos, D. (2009). Atención a la diversidad y educación para el desarrollo del talento. Ciudad de La Habana: Educación Cubana.
- Castellanos, D. (2014). Talento: estrategia para su desarrollo. La Habana: Pueblo y Educación.
- Castellanos, D., Vera, C., & Vera, N. (2005). El desarrollo y educación del talento. La Habana: Academia.
- Castro Díaz-Balart, F. (2002). Cuba. Amanecer del Tercer Milenio. Ciencia, Sociedad y Tecnología (compilación). Barcelona: Debate.
- Claparède, E. (1917). La psychologie de l'intelligence. París: Scientia.
- Correa, C. (2006). Propuesta metodológica para diagnosticar inteligencias múltiples en estudiantes universitarios. Tesis de Doctorado. Cienfuegos: CEDDES.
- Crawford, R. P. (1954). Techniques of creative thinking. New York: Hawtorn Books.
- talent. En R. Sternberg, & J. E. Davinson, Conceptions of giftedness. Cambridge: Cambridge University Press.
- De Bono, E. (1974). El pensamiento lateral. Manual de creatividad. Barcelona: Paidós.
- Domínguez, L. (2007). Psicología del desarrollo. Problemas, principios y categorías. La Habana: Félix Varela.
- Fariñas, G. (2006). Psicología y educación de la creatividad. En G. Fariñas, Psicología, educación y sociedad (pág. 34). La Habana: Félix Varela.
- Fernández, C. (1929). Plan General para la Enseñanza de Kindergarten. La Habana: Secretaria de Instrucción Pública y Bellas Artes.
- Lorenzo, R. (2013). Talento, creatividad, empresa. La Habana: Academia.
- Lorenzo, R., & Martínez, M. (1999). Talento para la ciencia: estrategia para su desarrollo. La Habana: Academia.

Para citar el artículo indexado

León Arencibia, A., Dorvigny González, B. de la C., & Rodríguez Brito, B. E. (2020). El talento de los estudiantes para la ciencia. Estrategias para su estimulación en la provincia de Mayabeque. AlfaPublicaciones, 1(1), 65–76. <https://doi.org/10.33262/ap.v1i1.20>



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**.

