

**CONTRIBUCIÓN A LA GESTIÓN INTEGRADA DEL DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE EN LOS TERRITORIOS DESDE UN ENFOQUE MULTIDISCIPLINARIO.**

**ENTIDAD EJECUTORA PRINCIPAL:** Universidad de Camagüey<sup>1</sup>

**AUTORA PRINCIPAL:** DrC. María Elena Betancourt García<sup>1</sup>

**OTROS AUTORES:** DrC. Mabel Teresa Chaos Yeras<sup>1</sup>, DrC. Hermys Lorenzo Linares<sup>2</sup>, DrC. Daimés Gascón González<sup>2</sup>, MSc. Geiser Perera Téllez<sup>1</sup>, DrC. Gerson Herrera Pupo<sup>1</sup>, MSc. Ethel Ramírez Velázquez<sup>1</sup>, DrC. María Caridad Falcón Rodríguez<sup>2</sup>.

**COLABORADORES:** MSc. Tomás Molinet Berenguer<sup>1</sup>, Lic. Rubén Rafael González Blanco<sup>1</sup>, Lic. Yuri Ricardo Moragas Lugo<sup>1</sup>, MSc. Belkis Sónora Álvarez<sup>1</sup>, MSc. Irenia Fuster Victoria<sup>1</sup>, MSc. Ariam Rodríguez Lastre<sup>1</sup>, MSc. Ingrid Mancebo Socarrás<sup>1</sup>, Arq. Danelis Falls Valdivieso<sup>1</sup>, MSc. Edgar Falcón Sardiñas<sup>2</sup>, Arq. Alberto Mancebo Socarrás<sup>1</sup>, MSc. Neilys Sánchez Silveira<sup>2</sup>, MSc. Luis Guerra Rodríguez<sup>1</sup>, MSc. Lourdes Viamontes Cardoso<sup>3</sup>, MSc. Marisabel Torrens Amador<sup>3</sup>, MSc. Bertha Alicia Rodríguez Rodríguez<sup>4</sup>, MSc. Antonio Saavedra Espada<sup>5</sup>, MSc. Maryanis Leyva Matos<sup>6</sup>, Lic. Luis Báez Peña<sup>7</sup>, MSc. Alid Nail Gérboles<sup>8</sup>, MSc. Gleybis Duanis Sosa<sup>2</sup>, MSc. Geily Morales Garrido<sup>2</sup>, Ing. José Antonio Molinet Berenguer<sup>1</sup>, DraC. Carmen Ramis Palmer<sup>9</sup>, DraC. Ma. Antonia Manacero<sup>9</sup>, Dr. Alfonso Palmer Pol<sup>9</sup>, Dr. Juan José Montaña Moreno<sup>9</sup>, Dr. Avelí Blasco Esteve<sup>9</sup>, Arq. Jorge Sarduy Zamora<sup>1</sup>, Ing. Belkis Cruz Zaragoza<sup>3</sup>, Keira Felix Rodríguez<sup>1</sup>, Dayamí Orozco Paz<sup>1</sup>, Manuel Varela Pinares<sup>1</sup>, Armando Díaz Dones<sup>2</sup>, Abelardo Santisteban Moreno<sup>1</sup>, Yuniel Hernández Marrero<sup>1</sup>, Gelsy Amparo Hernández<sup>1</sup>, Lupe Manitio Cruz<sup>10</sup>, MSc. Jesús Miguel Rodríguez Rubino<sup>11</sup>, Lic. Juan Llambias Estrada<sup>5</sup>

**OTRAS ENTIDADES PARTICIPANTES:** Universidad de Ciego de Ávila "Máximo Gómez Báez"<sup>2</sup>

<sup>3</sup>Oficina del Historiador de la Ciudad de Camagüey; <sup>4</sup>Delegación MINTUR Camagüey; <sup>5</sup>Grupo Empresarial Palmares Camagüey; <sup>6</sup>Cultura Provincial Camagüey; <sup>7</sup>Delegación MINTUR Ciego de Ávila; <sup>8</sup>Aeropuerto Internacional de Camagüey; <sup>9</sup>Universidad de las Islas Baleares, España; <sup>10</sup>Universidad de Cotopaxi. Ecuador; <sup>11</sup>Centro de Capacitación para el Turismo, Camagüey.

**AUTORA PARA LA CORRESPONDENCIA:**

DrC. María Elena Betancourt García.

Circunvalación Norte, entre Camino Viejo de Nuevitas y Ave. Ignacio Agramonte, Camagüey, Cuba. C.P. 74650 Camagüey, Cuba.

e-mail: [elena.betancourt@reduc.edu.cu](mailto:elena.betancourt@reduc.edu.cu)

## **RESUMEN**

Las disparidades evidentes entre la realidad de cómo funciona la actividad turística en los territorios, y cómo se aborda su estudio, se muestra en insuficiencias en su abordaje científico metodológico, donde prevalece un enfoque sectorial, disciplinario y reduccionista, que no abunda en la explicación de las complejas interrelaciones entre sus componentes, su alcance multisectorial y su comportamiento no lineal. El trabajo tiene como objetivo: Aportar nuevas herramientas y procedimientos que contribuyan a la gestión integrada del desarrollo turístico en los territorios, a partir del uso de técnicas que consideren su comportamiento no lineal y multisectorial, desde un enfoque multidisciplinario.

Los aportes de esta investigación han sido divididos en el nivel teórico metodológico con los procedimientos y herramientas propuestos y a nivel práctico con el uso de estos para dar solución a problemas reales. Los resultados que se presentan, responden a la participación de un equipo multidisciplinario entre los que se encuentran: economistas, arquitectos, informáticos, y psicólogos. En esta investigación se aportan nuevos resultados que incluyen: un procedimiento para la evaluación integrada de la sostenibilidad de los destinos y un modelo de gestión del turismo en zonas rurales, ambos para impulsar la contribución del turismo a escala local (municipios). Se presenta un procedimiento para la Integración de los planes de ordenamiento turístico y los planes de desarrollo turístico, que ofrece las pautas para la elaboración del Plan Integrado de Desarrollo Turístico; el cual se complementa con herramientas para el pronóstico de la demanda en destinos turísticos con el uso de Redes Neuronales Artificiales (RNA) para una mejor fundamentación de este plan; y como parte importante del diagnóstico, con un procedimiento para la jerarquización de los atractivos del patrimonio cultural y natural con fines turísticos, que utiliza las técnicas de la lógica borrosa. En particular se ofrece un procedimiento para la gestión turística de las ciudades patrimonio de la humanidad, por poseer la Ciudad de Camagüey esta condición, así como se presentan herramientas para la interpretación del patrimonio y un procedimiento para la identificación de impactos físicos y sensoriales en zonas patrimoniales. En la escala empresarial se presentan herramientas para la gestión del Capital Humano por competencias socioemocionales, y herramientas para la aplicación del Yield Management a restaurantes y el Revenue Management a instalaciones hoteleras. Por último se expone la aplicación de los resultados científicos, en las localidades, destinos y empresas turísticas de las provincias de Camagüey y Ciego de Ávila, en diferentes contextos de sol y playa, ciudad y naturaleza, así como su vínculo con el pregrado y postgrado.

Los resultados obtenidos son novedosos y relevantes desde el punto de vista teórico y práctico, lo cual se demuestra en la producción científica asociada con la publicación de 22 trabajos, de ellos, 15 en revistas referenciadas en bases de datos de los Grupos 1 y 2; 5 libros; así como la presentación de 17 ponencias en prestigiosos eventos científicos internacionales y el registro por CENDA de 2 productos de software y una Multimedia. Están respaldados además, por 11 avales de introducción de los resultados (3 avales nacionales, 2 internacionales y 6 provinciales) que se presentan en los anexos. Forman parte también de los resultados 23 tesis defendidas: 2 tesis de doctorado, 13 tesis de maestría y 8 trabajos de diplomas. Se han obtenido 11 Premios nacionales, de ellos 5 son Premios CITMA provincial y 2 Premios Nacionales a estudiantes.

Los resultados que sustentan el actual trabajo en ningún caso coinciden con los presentados en el Premio de la Academia de Ciencias de Cuba 2008 "Procedimiento para la planificación y gestión integral del desarrollo turístico sostenible a escala local en Cuba", aunque corresponden a la misma línea de investigación. Los aportes merecedores del Premio anterior radicaban en el establecimiento de las bases conceptuales y metodológicas para la integración de las perspectivas de la sostenibilidad, desde la planificación hasta la gestión del desarrollo turístico a escala local, la evaluación de los impactos del turismo en una comunidad, y los elementos que

sirven de base para incorporar la variable medio ambiental a la información financiera empresarial. Los procedimientos y herramientas para la gestión integrada del turismo que se proponen en el presente trabajo, consideran el comportamiento no lineal y multisectorial de la actividad turística, participa un equipo multidisciplinario e incorporan técnicas multivariadas y multicriterios, las RNA y la lógica borrosa, con aplicaciones en las escalas de municipio, destino y empresas.

## **COMUNICACIÓN CORTA DEL RESULTADO**

### **Introducción**

En la actualidad la gestión del turismo en los territorios y destinos se ve fuertemente influenciada por varios factores tales como: los procesos de la globalización, la conducta rápidamente cambiante del cliente, el desarrollo del transporte, las tecnologías de la información, y las modificaciones en las formas de organización del trabajo. En este contexto, el territorio debe funcionar como un recurso importante para el desarrollo turístico, porque tiene la posibilidad de mostrar nuevos productos y crear experiencias únicas y diferentes. En la actualidad internacionalmente se reconoce que la creciente complejidad de las relaciones entre los diferentes tipos de actores implicados en la gestión de un destino, exige generar un marco consistente que facilite la negociación, discusión y cooperación, para la consecución de los objetivos establecidos [1], la denominada “gobernanza turística” [2]; para lo cual se requiere asumir que se trata de una actividad multisectorial, que exige una visión integrada, y una planificación y gestión cada vez menos sectorial y más integrada a la economía local [3].

Esta concepción amplia en la que el destino se imbrica con las funciones económicas, sociales y ambientales del territorio donde se encuentra enclavado, se requiere de una planificación y gestión que integre las funciones preexistentes con las nuevas funciones turísticas. El empleo de los conceptos de la gestión integrada desde un enfoque multidisciplinario, responde de una parte al comportamiento no lineal y complejo que manifiesta el sistema turístico y de otra a que en la práctica, el desarrollo turístico integrado solo podrá serlo si forma parte del desarrollo territorial integrado, por lo que debe medirse y gestionarse más allá de las empresas turísticas, en avance social, cultural y ambiental del conjunto de la sociedad [1].

Sin embargo se manifiestan disparidades evidentes entre esta realidad de cómo funciona la actividad turística y cómo se aborda su estudio, mostrándose insuficiencias en su abordaje científico metodológico, donde prevalece un enfoque sectorial, disciplinario y reduccionista, que no abunda en la explicación de las complejas interrelaciones entre sus componentes. Todo lo cual explica la importancia de su abordaje desde una visión de integración y la necesidad de nuevas herramientas desde un enfoque multidisciplinario.

Atendiendo a estas carencias antes mencionadas, así como a las particularidades propias de la economía cubana, este trabajo tiene como objetivo: Aportar nuevas herramientas y procedimientos que contribuyan a la gestión integrada del desarrollo turístico en los territorios en Cuba, con el uso de técnicas que consideren su comportamiento no lineal y multisectorial, desde un enfoque multidisciplinario, con la participación de: economistas, arquitectos, informáticos y psicólogos,

### **Descripción de los resultados alcanzados.**

Todos los resultados de esta investigación incluidos en esta propuesta de premio, están referidos a nuevos procedimientos y herramientas para la gestión integrada desde un enfoque multidisciplinario. Se asume el alcance territorial de esta gestión con herramientas para impulsar la contribución del turismo en los municipios, la gestión de los destinos y empresas. Las nuevas

propuestas consideran esta integración e incluyen técnicas multivariadas, multicriterios, las RNA y la lógica difusa, para explicar el comportamiento no lineal. Seguidamente se describen brevemente estos resultados:

**Procedimiento para la evaluación integrada de la sostenibilidad de los destinos turísticos en función del desarrollo local.** Se ofrece una nueva forma de evaluación de la sostenibilidad de un destino turístico en el tiempo, que con el uso del Análisis de Componentes Principales (ACP), en la cual se asume una perspectiva integradora, que supera los modelos anteriores al incluir indicadores turísticos e indicadores locales, para demostrar la contribución del desarrollo turístico al desarrollo de los territorios y formular acciones desde las estrategias municipales. [4-5]

**Modelo para la gestión del turismo como factor de desarrollo en las zonas rurales.** Se aporta una nueva concepción de la gestión turística en los municipios que poseen zonas rurales con potencialidades turísticas, que responde a un enfoque sistémico, territorial, participativo y de sostenibilidad, y permite gestionar productos turísticos integrados a la producción de bienes y servicios locales, desde la estrategia municipal. El uso de la técnica AHP (Proceso de Jerarquía Analítica), permite seleccionar las mejores alternativas de desarrollo local existentes a partir del turismo rural, para su incorporación en la estrategia municipal. [6-8]

**Procedimiento para la integración de los planes de ordenamiento turístico y los planes de desarrollo turístico de un destino.** Es un procedimiento para perfeccionar el proceso de planificación del turismo en Cuba, a partir de un nuevo enfoque que permite la articulación del plan físico-espacial con el plan estratégico de desarrollo turístico, el cual deriva en la formulación de un “Plan integrado de desarrollo turístico”, que supera la visión sectorial actual del desarrollo turístico y permite su inserción en las estrategias de desarrollo municipal. [3][7][8]

**Herramientas para el pronóstico de la demanda turística.** Se diseñó un modelo de pronóstico de la demanda turística, que con el uso de Redes Neuronales Artificiales (RNA) que emplean series temporales, logra pronósticos de calidad superior a los alcanzados con los modelos ARIMA y el modelo de RNA empleado en la literatura [9]. El modelo se complementa con los software Prodetur V.1 y V.2. Este último obtiene resultados de pronóstico superiores, ya que se añade un módulo que actualiza la RNA utilizada en V.1, por la implementada en el framework Encog y un módulo para el preprocesamiento de datos en el sector turístico.

**Procedimiento para la jerarquización de los atractivos del patrimonio cultural y natural con fines turísticos.** Ordena jerárquicamente a partir de comparaciones pareadas, los criterios e indicadores que intervienen en la determinación del Valor Turístico de los atractivos (la oferta) con el uso del AHP. Se utiliza además la lógica borrosa en la conformación de la matriz de relaciones difusas para definir los criterios de valoración de los atractivos, según las preferencias de los visitantes (la demanda), y con ello se elabora la matriz de interrelación valor turístico – preferencia (oferta-demanda), para determinar el ranking de los agrupamientos de atractivos. [10]

**Procedimiento para la gestión turística en ciudades patrimoniales.** Se elabora un procedimiento mediante un sistema de variables e indicadores apropiados para una actividad de mercado carácter intersectorial, que incluye la localización de equipamientos colectivos de orden económico [11] en un espacio turístico considerado núcleo monumental [12] y que da respuesta a una escala de trabajo no desarrollada anteriormente en los planes de ordenamiento territorial.

**Procedimiento para la identificación de impactos físicos y sensoriales en zonas turísticas patrimoniales.** El procedimiento se concibe como un sistema abierto que permite la interrelación y determinación del predominio, de los impactos físicos y sensoriales en los sitios patrimoniales seleccionados [13] [14].

**Herramientas para la interpretación del patrimonio:** Se propone el uso de un procedimiento metódico para la elaboración de planes interpretativos como herramienta novedosa que permite la adecuada gestión turística en espacios del patrimonio cultural, natural e industria [15] [16].

**Instrumento para la gestión del capital humano por competencias socioemocionales.** Se propone un nuevo instrumento para la identificación de las competencias socioemocionales que integra la gestión de la calidad percibida, las expectativas del cliente y la satisfacción con el empleo de los trabajadores [17] [18]. El mismo, permite el manejo integrado de sus variables a partir de la triangulación de la información.

**Herramientas para la aplicación del Yield Management en restaurantes y del Revenue Management en hoteles.** Se ofrecen herramientas que con el uso de las RNA, facilitan el análisis integral de las variables que incluye el YM y RM, establece jerarquías y realiza pronósticos acertados de las principales variables de la gestión en restaurantes y en instalaciones hoteleras [19] [20].

**Aplicaciones.** Se logra contribuir a la gestión integrada en la provincia Ciego de Ávila, en los Municipios de Morón y Florencia y en el destino Jardines del Rey. Se logran importantes contribuciones a la gestión en la provincia de Camagüey, el destino Santa Lucía y la Ciudad de Camagüey, así como en empresas turísticas de estos destinos. Los resultados se utilizan en la docencia de pre y postgrado, a la vez que las investigaciones de grupos científicos estudiantiles, tesis de pregrado y maestrías, tributan a este trabajo presentado a premio.

## **CONCLUSIONES**

Los aportes científicos fundamentales de este trabajo se producen tanto en el nivel teórico como metodológico, a partir de la construcción de nuevos conceptos, herramientas y procedimientos para la gestión integrada del desarrollo turístico sostenible, los que asumen el comportamiento no lineal y multisectorial del sistema turístico y un enfoque multidisciplinario. La implementación en la práctica de las herramientas y procedimientos ofrecidos, impactan en la solución de problemas reales de la gestión turística en las localidades, destinos y en empresas, y se extiende al resto de los agentes implicados en la gestión turística. Se fortalece el papel de los gobiernos locales como ente gestor del desarrollo en los territorios de Camagüey y Ciego de Ávila, así como se contribuye a la elevación de la competitividad de los destinos turísticos Jardines del Rey, Santa Lucía y Ciudad Camagüey, y a la eficiencia económica de empresas turísticas. Se logran impactos en la población residente respecto a su implicación en los proyectos turísticos, mejoras urbanísticas y medio ambientales. El impacto social se expresa además en los profesionales preparados para la gestión turística con una visión integradora, desde la formación en el pregrado hasta el postgrado. Los resultados tienen además un reconocimiento importante en el país y a nivel internacional, y un constituyen un loable aporte desde la ciencia a la gestión de uno de los sectores más importantes de la economía cubana.

## **REFERENCIAS**

- [1] Pulido, F. M & Pulido, F. JI. (2014) ¿Existe gobernanza en la actual gestión de los destinos turísticos? Estudios de casos. Revista Pasos Vol. 12 N° 4. Pp: 685-705
- [2] Organización Mundial del Turismo (2010). Proyecto de gobernanza para el sector turismo. Informe Ejecutivo. Estadísticas y Cuentas Satélites del Turismo, OMT, Madrid.
- [3] Betancourt G. ME; Viamontes M. L; Torrens A. M. (2015). Articulación de los planes de ordenamiento físico-espacial y los planes de desarrollo turístico territoriales en Cuba. Retos de la Dirección 2015. 9(2):103-121.

## **Revista Anales de la Academia de Ciencias de Cuba Vol. 8 No. 1**

- [4] Lorenzo L. H., Morales G. G. (2014). Del desarrollo turístico sostenible al desarrollo local. Su comportamiento complejo. PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural. Vol. 12 N0 2: 453-466.
- [5] Gascón G. D. (2011). Turismo como factor de desarrollo en zonas rurales. Una decisión a debatir. Retos de la Dirección. 5 (2): 10-16.
- [6] Gascón G. D.(2013).Guía metodológica para integrar la actividad turística al proceso de desarrollo local en zonas rurales. Retos Turísticos.Vol.1 No.2.
- [7] Betancourt, G.ME; Falcón R. Ma C. & Baez P. L. (2015) "Jardines del Rey": An Integrated and Sustainable of a Cuban Touristic Destiny. En: A.Panosso Netto and L.G.G. Trigo (eds.), Tourism in Latin America. Cases of success. 143-157
- [8]Sánchez S. N, Betancourt G. ME; & Falcón R. Ma C. (2012). Acercamiento teórico al desarrollo local sostenible y su repercusión para el turismo. El Periplo Sustentable. N° 22: 7-36
- [9] Molinet, B. T; Molinet, B. J; Betancourt G. ME; Palmer P.A; Montaña M.JJ. (2015). Models of Artificial Neural Networks Applied to Demand Forecasting in Nonconsolidated Tourist Destinations. Methodology: European Journal of Research Methods for the Behavioral al Social Sciences.1(-1):1-10.
- [10] Perera T. G; Betancourt G. ME; Rubinos R. JM & Cruz Z. B. (2015). La jerarquización de atractivos turísticos en ciudades patrimoniales; caso centro histórico de Camagüey, en Cong, H. M. Patrimonio y usos turísticos. Desafíos y responsabilidad territorial. Pp: 7-26
- [11] Chaos, M. T., Sónora, B., Fuster, I. (2013) "Procedimiento para la promoción turística de las ciudades Patrimonio de la Humanidad". Monografía Congreso Iberoamericano y XI Jornada de Técnicas de Reparación y Conservación del Patrimonio. Argentina.
- [12] Chaos, M. T. (2015) "La identidad cultural en el centro de la gestión turística de los núcleos monumentales". Compiladoras (Lourdes Gómez Consuegra y Olimpia Mijillo) *Conservación de Centros Históricos en Cuba*. (Ed.), Aracne Editrice. (1 ra ed. pp. 657 - 676)
- [13] Herrera P. G & Perera T. G. (2011). Impactos físicos y sensoriales en destinos turísticos Patrimoniales. Revista "TURyDES, Turismo y Desarrollo Local. Julio.
- [14]Herrera P. G & Perera T. G. (2011). Destinos turísticos patrimoniales. Su vulnerabilidad ante las variabilidades del clima. Gran Tour Revista de Investigaciones Turísticas. N° 4 pp.94-120.
- [15]Perera T. G & Betancourt G. ME.(2016). Técnicas de interpretación para la gestión turística en los recorridos de ciudad: caso ciudad de Camagüey. Revista Retos de la Dirección; 10(1): 94-113.
- [16]Herrera, P. G; Perera T. G. (2011). La interpretación del patrimonio cultural para la gestión turística. Retos Turísticos, Vol. 10. No. 1-2 : 21-26. ISSN 1681-9713. Universidad de Matanzas.
- [17]Ramírez V.E; Guerra R. L.; Ramis P.C. (2016). Trabajo emocional y satisfacción con el empleo en hoteles de sol y playa. Retos de la Dirección; 10(1):142-161, ISSN 2306-9155. Scielo.
- [18] Manassero M. MA; Ramis P. C; Ramírez V. E & Guerra R. L. (2016). Expectativas laborales y potencial directivo en estudiantes de Licenciatura en Turismo. Retos de la Dirección; 10(2): 68-89
- [19] Díaz, D. A, Betancourt, G. ME, & Molinet, B.T. (2013). El Sistema de Revenue Management como técnica de gestión de las capacidades hoteleras. Gran Tour. N° 7. (Enero -Junio): 23-38.
- [20]Betancourt G. ME, Saavedra, T. A; Llambias, E. J. (2015). Aplicación del Yield Management a la gestión de las capacidades en el restaurant "La Campana de Toledo" Revista electrónica de Investigaciones de la Universidad Le Cordon Bleu. Perú. Vol. 02. N° 01.