
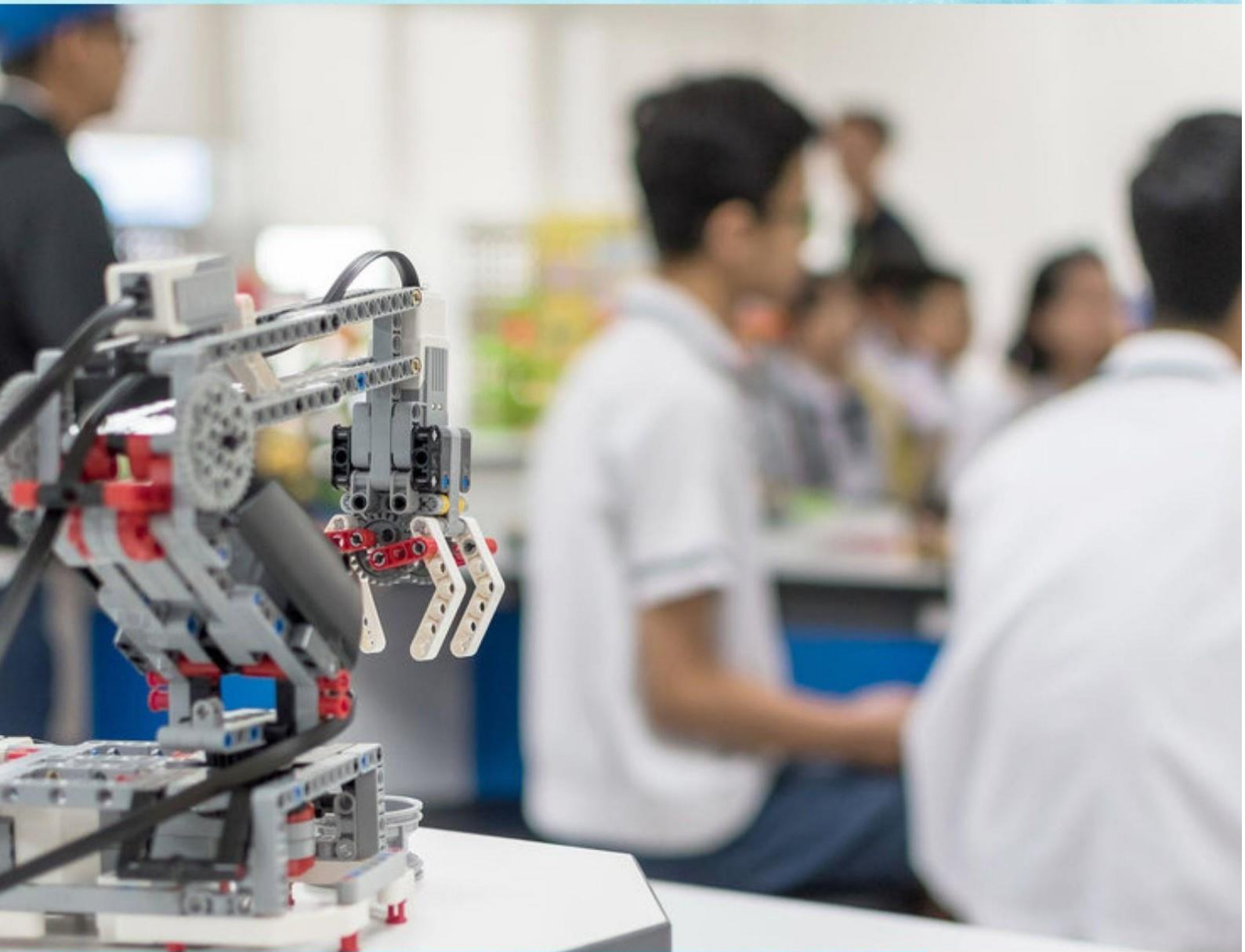


# 1ER CONGRESO VIRTUAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Organizado por: 



AVALADO POR:



ISBN: 978-9942-8705-7-5



9 789942 870575

## Educación Superior, Ciencia y Tecnología



**Dr.C. Efraín Velasteguí López PhD.**

**Director Ejecutivo**

**Título de la Obra:** Educación Superior, Ciencia y Tecnología

**ISBN:** 978-9942-8705-7-5

**Derechos de los autor.**

**Autores:** Velastegui López Luis Efraín  
Barona López Lorena  
Carrasco Ruano, Yolanda Tatiana  
Velastegui López, Pablo Homero

**Evaluado por pares:** [Dr.C. Yasser Vázquez Alfonso PhD.](#)  
[Dr.C. Rivera García Christian PhD.](#)

ISBN: 978-9942-8705-7-5



9 789942 870575



Editorial Ciencia Digital

Jardín Ambateño Cantun y Verdague

0998235485

[www.cienciadigitaleditorial.com](http://www.cienciadigitaleditorial.com)

[luisefrainvelastegui@cienciadigital.org](mailto:luisefrainvelastegui@cienciadigital.org)

# Educación Superior, Ciencia y Tecnología

PRIMERA EDICIÓN

**AUTOR:**

**Dr.C. Efraín Velasteguí López PhD.**

**Editorial Ciencia Digital.**



Los artículos que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Editorial Ciencia Digital.**

Los artículos quedan 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 **Editorial y la Revista Ciencia Digital.**

**Ambato – Ecuador**

### COMITÉ EDITORIAL INTERNO

Dr.C. Efraín Velasteguí López PhD.	Consortio Ciencia Digital
Ing. Lorena Barona L. PhD.	Revista Indexada Ciencia Digital
Dr. Tatiana Carrasco R.	Revista Indexada Visionario Digital
M.Sc Pablo Velastegui L.	Revista Indexada Explorador Digita
Ing Víctor Peñafiel Gaibor PhD.	Revista Indexada Conciencia Digital
Dr. Maribel Paredes PhD.	Red Ciencia Digital
Dr.C. Efraín Velasteguí López PhD.	Editorial Ciencia Digital

### COMITÉ EDITORIAL EXTERNO

Dr.C. Yasser Vazquez. PhD.	Comité Editorial Externo.
Dr.C. Mario Padilla M. PhD.	Comité Editorial Externo.
Dr.C. Fabian Fonseca V. PhD.	Comité Editorial Externo.
Dr.C. Christian Rivera G. PhD.	Comité Editorial Externo.
Ing. Manolo Fabara V.	Director de plataformas Virtual

### COAUTORES

- PhD. Lorena Isabel Barona López
- PhD. Ángel Leonardo Valdivieso
- PhD. Mario Padilla Martínez
- PhD. Yasser Vázquez Alfonso
- PhD. Maribel Paredes Cabeza
- PhD. Velasteguí López Efraín
- Dra. Tatiana Carrasco Ruano
- Yulima Daimet Valdés Bencomo. & Orietta Martínez Chacón
- Dariel Armstrong Zulueta., Claudia Domínguez Cantera. & Rosalí Romero Marrero
- Jimmy Eduardo Ascón Villa., Brenda de la Caridad González Peraza. & Melissa Quintana Soto
- Jairo Israel Mayorga Mayorga. & Juan Israel Acurio Pérez
- Adriel Malvarez Cuello., Daniel Crispin Rodriguez. & Celia Amy Espinosa González
- Dariel Armstrong Zulueta., Brena Ester Córdova Godoy. & Melissa Lemes Reyes
- Anyhela Salguero Santana

### Publicado en la Revista Indexada en Latindex 2.0 Ciencia Digital

- Mocha Bonilla Julio Alfonso., Comas Benítez Mariuska. Galak Eduardo Lautaro
- Luis Fernando Taruchaín- Pozo, Verónica Adriana Freire-Palacios, María de los Angeles Mayorga Alvarez
- Lozada Tobar Karen Dennise., Mocha Bonilla Julio Alfonso. & Castro Acosta Washington.
- Maribel del Rocío Paredes Cabezas, Rocío Marisol Guachamboza Moposita, Luis Efraín Velasteguí López
- Alexandra Verónica Parra Cárdenas. & Lorena Geselle Duque Cruz
- Yasser Vázquez Alfonso. Velastegui López Luis Efrain., Tatiana Carrasco Ruano, & Pablo Velasteguí López,

# PRÓLOGO

**S**iendo 2020 el año de la innovación, el congreso de “**Educación Superior, Ciencia y Tecnología**” da continuidad a la colaboración y difusión del conocimiento científico por medio de las **Revistas Consorciadas Ciencia Digital** (Ciencia Digital, Visionario Digital, Explorador Digital, Conciencia Digital, Anatomía Digital) y la Red de Investigación Ciencia Digital, que tienen como **objetivo principal** la unificación de conocimientos científicos en diferentes áreas del conocimiento.

El congreso **VIRTUAL de Educación Superior, Ciencia y Tecnología**, es el presente y el futuro de la nueva tendencia de la educación, otorgan una mejora indiscutible en términos de flexibilidad y accesibilidad a los profesionales que desean participar en este tipo de actividades formativas.

El Congreso **VIRTUAL** de Educación Superior, Ciencia y Tecnología reúne a diferentes expertos en un encuentro 100% virtual que tendrá lugar del 27 al 29 de febrero del 2020. Diferentes ponencias estarán disponibles en la página oficial de Ciencia Digital Editorial ([www.cienciadigitaleditorial.com](http://www.cienciadigitaleditorial.com)) de forma gratuita.

**Dr.C. Efrain Velastegui López PhD.**

**Director del Consorcio Ciencia Digital**

## Contenido

Publicado en la Revista Indexada en Latindex 2.0 Ciencia Digital.....	4
Detección de Ataques Ransomware a través de Seguridad Cognitiva.....	8
PhD. Lorena Isabel Barona López .....	8
Sistemas emergente de predicción y respuesta ante accidentes de tránsito utilizando Big Data e inteligencia artificial .....	9
PhD. Ángel Leonardo Valdivieso .....	9
Modelos de Gestión de emprendimiento universitario del Ecuador .....	10
PhD. Mario Padilla Martínez .....	10
Estudio del plagio en Revista Indexadas .....	12
PhD. Yasser Vázquez Alfonso & Dra. Tatiana Carrasco Ruano .....	12
Un análisis regional de la ética en la formación del contador público como pilar fundamental para combatir la corrupción congreso.....	13
PhD. Maribel Paredes Cabeza & Dra. Tatiana Carrasco Ruano .....	13
Implementación de una aplicación informática para la.....	15
validación de artículos científicos en revistas indexadas.....	15
PhD. Velasteguí López Efraín & Dra. Tatiana Carrasco Ruano .....	15
Estudio del desarrollo de la competencia de autonomía emocional y moral en la formación profesional de estudiantes de la carrera de turismo .....	17
Yulima Daimet Valdés Bencomo. & Orietta Martínez Chacón .....	17
las Matemáticas y la Informática con el Turismo.....	45
Dariel Armstrong Zulueta. & Brena Ester Córdova Godoy. & Melissa Lemes Reyes.....	45
Valoración de la escala trauma score revisado como marcador de mortalidad en pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital General Docente Ambato. ....	56
Jairo Israel Mayorga Mayorga. & Juan Israel Acurio Pérez.....	56
Diseño de estrategias para el desarrollo de habilidades directivas en los cuadros de la Empresa Receptivo Havanatur Tour & Travel.....	71
Jimmy Eduardo Ascón Villa., Brenda de la Caridad González Peraza. & Melissa Quintana Soto .....	71
Herramienta Automatizada para documentos básicos de la contabilidad .....	87
Adriel Malvarez Cuello .....	87

---

<b>directivas .....</b>	<b>100</b>
<b>Adriel Malvarez Cuello., Daniel Crispin Rodriguez. &amp; Celia Amy Espinosa González .....</b>	<b>100</b>
<b>Diagnóstico General de la Agencia de Viajes Cubanacán.....</b>	<b>115</b>
<b>Dariel Armstrong Zulueta., Claudia Domínguez Cantera. &amp; Rosalí Romero Marrero. ....</b>	<b>115</b>
<b>Envejecimiento exitoso en la Comunidad.....</b>	<b>129</b>
<b>Anyhela Salguero Santana .....</b>	<b>129</b>
<b>Apoyo motivacional docente y necesidades psicológicas básicas en la Educación Física: una revisión sistemática .....</b>	<b>149</b>
<b>Mocha Bonilla Julio Alfonso., Comas Benítez Mariuska., &amp; Galak Eduardo Lautaro. ....</b>	<b>149</b>
<b>Análisis de la frecuencia cardíaca: Un estudio con estudiantes universitarios que practican actividad física regular.....</b>	<b>151</b>
<b>Lozada Tobar Karen Dennise., Mocha Bonilla Julio Alfonso. &amp; Castro Acosta Washington. ....</b>	<b>151</b>
<b>Bienestar psicológico y estrés laboral en trabajadores no profesionales de la ciudad de Ambato, aplicando el cuestionario de salud general de Goldberg GHQ-12. ...</b>	<b>153</b>
<b>Luis Fernando Taruchaín- Pozo, Verónica Adriana Freire-Palacios, María de los Angeles Mayorga Alvarez.....</b>	<b>153</b>
<b>Un análisis regional de la Ética en la formación del Contador Público como pilar fundamental para combatir la corrupción .....</b>	<b>155</b>
<b>Maribel del Rocío Paredes Cabezas., Rocío Marisol Guachamboza Moposita. &amp; Luis Efraín Velasteguí López .....</b>	<b>155</b>
<b>Estudio del plagio en Revista Indexadas.....</b>	<b>157</b>
<b>Yasser Vázquez Alfonso. Velastegui López Luis Efrain., Tatiana Carrasco Ruano, &amp; Pablo Velasteguí López.....</b>	<b>157</b>
<b>El enfoque de ciencia, tecnología y sociedad en los estudios turísticos .....</b>	<b>158</b>
<b>Alexandra Verónica Parra Cárdenas. &amp; Lorena Geselle Duque Cruz.....</b>	<b>158</b>

# Detección de Ataques Ransomware a través de Seguridad Cognitiva



*Ransomware Attack Detection through Cognitive Security*

**PhD. Lorena Isabel Barona López<sup>1</sup>**

## Resumen

Actualmente vivimos en un mundo hiperconectado en donde se comparte información personal a través de redes sociales o el uso de aplicaciones relacionadas al Internet de las Cosas (IoT). De tal manera que, debido a la gran cantidad de dispositivos conectados a este tipo de servicios, han aparecido sofisticadas formas de ciberdelincuencia tal es el caso del virus Ransomware. Este tipo de ataque se caracteriza por pedir un rescate por la información guardada en el equipo de la víctima, que en muchos los casos pagará el rescate para no perder su información. Por tal motivo es de vital importancia estudiar este tipo de ataques para realizar su detección en etapas tempranas. El principal objetivo de esta charla es describir la problemática relacionada al virus Ransomware, y cómo se puede realizar experimentos y análisis de información en ambientes de prueba controlados. Además, se presenta una prueba de concepto de la información obtenida, la cual es analizada a través de la herramienta Rapidminer.

**Palabras Claves:** Detección, Ataques Ransomware, Seguridad, Cognitiva, Seguridad Cognitiva

## Abstracts

We currently live in a hyperconnected world where personal information is shared through social networks or the use of applications related to the Internet of Things (IoT). In such a way that, due to the large number of devices connected to this type of services, sophisticated forms of cybercrime have appeared, such is the case of the Ransomware virus. This type of attack is characterized by requesting a ransom for the information stored on the victim's computer, in many cases paying the ransom for not losing their information. For this reason, it is vitally important to study these types of attacks in order to detect them early. The main objective of this talk is to describe the problem related to the Ransomware virus, and how experiments and information analysis can be carried out in controlled test environments. In addition, it presents a proof of the concept of information obtained, which is analyzed through the Rapidminer tool.

**Keywords:** Detection, Ransomware Attacks, Security, Cognitive, Cognitive Security

<sup>1</sup> Escuela Politécnica Nacional, Departamento de Informática y Ciencia de la Computación (DICC)



# Sistemas emergente de predicción y respuesta ante accidentes de tránsito utilizando Big Data e inteligencia artificial.



*Emerging systems of prediction and response to traffic accidents using Big Data and artificial intelligence.*

**PhD. Ángel Leonardo Valdivieso**<sup>2</sup>

## Resumen

Los accidentes de tráfico son una de las principales causas de muerte en entre hombres y mujeres en la actualidad. Además de las irreparables pérdidas humanas, las lesiones causadas por accidentes de tráfico frenan el crecimiento de la economía de los países. Es claro que la oportuna atención de emergencia ante estos eventos podría salvar vidas. En este sentido, las técnicas de inteligencia artificial pueden ser utilizados para ayudar a los sistemas de emergencia a mejorar la gestión de un accidente. Tecnologías como Big Data, sistemas IoT, redes 5G son fundamentales para mejorar la coordinación e interacción entre todos los agentes que intervienen en esta actividad. En la presente charla se analizarán dichas oportunidades y los avances realizados en la gestión de tráfico utilizando técnicas de inteligencia artificial.

**Palabras Claves:** Sistemas, emergente, predicción, respuesta, accidentes de tránsito, Big Data, inteligencia artificial

## Abstracts

Traffic accidents are one of the leading causes of death in men and women today. In addition to the irreparable human losses, injuries caused by traffic accidents slow the growth of the countries' economy. It is clear that timely emergency attention to these events could save lives. In this sense, artificial intelligence techniques can be used to help emergency systems improve the management of an accident. Technologies such as Big Data, IoT systems, 5G networks are essential to improve coordination and interaction among all the agents involved in this activity. In this talk, various opportunities and advances in traffic management using artificial intelligence techniques will be analyzed.

**Keywords:** Systems, emergent, prediction, response, traffic accidents, Big Data, artificial intelligence

<sup>2</sup> Escuela Politécnica Nacional, Departamento de Informática y Ciencia de la Computación (DICC)

# Modelos de Gestión de emprendimiento universitario del Ecuador



*Models of University Entrepreneurship Management of Ecuador*

**PhD. Mario Padilla Martínez**<sup>3</sup>

## Resumen

La aplicación para la gestión del emprendimiento, basado en un diagnóstico permanente y una adecuada correspondencia entre las necesidades de emprendimiento del sector empresarial y la planificación y el control de los procesos académicos de vinculación e investigación, contribuirá al desarrollo del emprendimiento en las universidades ecuatorianas.

Se estableció como objetivo general de la investigación: Desarrollar un modelo conceptual de gestión del emprendimiento universitario, basado en un diagnóstico permanente, articulado con las necesidades de emprendimiento en el sector empresarial, así como a la planificación y el control de los procesos académicos de vinculación e investigación y que contribuya al desarrollo de la gestión empresarial.

Los resultados logrados se basaron en la aplicación del modelo conceptual de gestión del emprendimiento universitario y sus dos procedimientos específicos (uno proceso de operativo y de apoyo; y otro, el análisis de grupos de interés); que favoreció el desarrollo del

## Abstracts

The application for the management of entrepreneurship, based on a permanent diagnosis and an adequate correspondence between the entrepreneurial needs of the business sector and the planning and control of academic processes of linking and research, will contribute to the development of entrepreneurship in Ecuadorian universities.

It was established as a general objective of the research: Develop a conceptual model of university entrepreneurship management, based on a permanent diagnosis, articulated with the needs of entrepreneurship in the business sector, as well as the planning and control of academic processes of linking and research and that contributes to the development of business management.

The results achieved were based on the application of the conceptual model of university entrepreneurship management and its two specific procedures (one operational and support process; and another, interest group analysis); which favored the development of entrepreneurship aligned with the needs of entrepreneurship in the business sector.

<sup>3</sup> Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencia Administrativas

emprendimiento alineado a las necesidades de emprendimiento en el sector empresarial. La aplicación de este instrumental metodológico, se realizó en la Universidad Estatal Amazónica y Universidad Técnica de Ambato de Ecuador, lo que posibilitó demostrar la hipótesis de investigación planteada.

**Palabras Claves:** Modelos, Gestión, Modelos, Gestión, Emprendimiento Universitario

The application of this methodological instrument was carried out at the Amazon State University and the Technical University of Ambato of Ecuador, which made it possible to demonstrate the hypothesis of research proposed.

**Keywords:** Models, Management, Models, Management, University Entrepreneurship

## Estudio del plagio en Revista Indexadas



### *Study of plagiarism in Indexed Magazine*

**PhD. Yasser Vázquez Alfonso.<sup>4</sup> & Dra. Tatiana Carrasco Ruano<sup>5</sup>**

#### **Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo diagnosticar la situación actual del plagio en el Consorcio Ciencia Digital, a través de la base de datos de las revistas del Consorcio Ciencia Digital, utilizando las variables edad, género, especialidad, tipo de ciencia, cantidad de palabras y la proporción de plagio. Para el análisis de esas variables se utilizó el Análisis de Componentes Principales para datos categóricos y la Regresión Categórica, ya que los datos tenían diferente escala de medición. La investigación fue de tipo no experimental, con un estudio transversal, enfoque cuantitativo y alcance descriptivo, los resultados determinaron que las variables que más influyen en el plagio del Consorcio Ciencia Digital son: el tipo de ciencia, la especialidad y la proporción de plagio.

**Palabras Claves:** Plagio, Revista Artículos Indexadas

#### **Abstracts**

The purpose of this research was to diagnose the current situation of plagiarism in the Digital Science Consortium, through the database of the Digital Science Consortium journals, using the variables age, gender, specialty, type of science, number of words and the proportion of plagiarism. For the analysis of these variables, the Principal Components Analysis was used for categorical data and the Categorical Regression, since the data had different measurement scales. The research was non-experimental, with a cross-sectional study, quantitative approach and descriptive scope, the results determined that the variables that most influence the plagiarism of the Digital Science Consortium are: the type of science, the specialty and the proportion of plagiarism.

**Keywords:** Plagiarism, Indexed Articles Magazine

<sup>4</sup> Universidad de la Habana, Facultad de Turismo

<sup>5</sup> Editorial Ciencia Digital, Ambato, Ecuador, [tatianacarrasco@cienciadigital.org](mailto:tatianacarrasco@cienciadigital.org)

# Un análisis regional de la ética en la formación del contador público como pilar fundamental para combatir la corrupción congreso



*A regional analysis of ethics in the formation of the public accountant as a fundamental pillar to combat congressional corruption*

**PhD. Maribel Paredes Cabeza <sup>6</sup> & Dra. Tatiana Carrasco Ruano <sup>7</sup>**

## Resumen

La corrupción en América Latina es alarmante, varios casos de corrupción han sido protagonizados por funcionarios y políticos corruptos. Este artículo plantea a la ética como pilar fundamental para combatir conductas corruptas y así evitar el desvío de recursos, en países como Colombia, Ecuador y Perú con economías emergentes y que actualmente encabezan la lista de países con altos índices de corrupción. La Ética debe concitar la atención de todos los profesionales, especialmente de los Contadores Públicos, pues este se convierte en la mano derecha y el aliado estratégico, por lo que no puede ni debe faltar a su profesionalismo, peor aún fallar a la sociedad. Este trabajo además busca llamar la atención de las universidades de la región pues es su deber capacitar a los Contadores Públicos para el desempeño eficiente del profesional apegado al fiel cumplimiento del ordenamiento legal y ético-profesional. El presente artículo planteó un análisis regional de las mallas curriculares en la formación del Contador Público frente a las mallas de estudio de las mejores universidades del mundo y así de cara a aprender de los mejores y combatir la corrupción. En este contexto,

## Abstracts

Corruption in Latin America is alarming, several corruption cases have been carried out by corrupt officials and politicians. This article proposes ethics as a fundamental pillar to combat corrupt behaviors and thus avoid the diversion of resources, in countries such as Colombia, Ecuador and Peru with emerging economies that currently top the list of countries with high corruption rates. The Ethics should attract the attention of all professionals, especially the Public Accountants, because this becomes the right hand and the strategic ally. So it cannot and should not miss their professionalism, even worse to fail society. This work also seeks to draw the attention of universities in the region because it is their duty to train public accountants for the efficient performance of the professional attached to the faithful compliance of the legal and ethical-professional law. The present article proposed a regional analysis of the curricular matrix in the formation of the Public Accountant against the matrix of study of the best universities of the world and thus of face to learn of the best ones and to fight the corruption. In this context,

<sup>6</sup> Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoría.

<sup>7</sup> Editorial Ciencia Digital, Ambato, Ecuador, [tatianacarrasco@cienciadigital.org](mailto:tatianacarrasco@cienciadigital.org)

la educación y la ética se convierten entonces en los mecanismos a articular para poner freno a la corrupción

education and ethics become the mechanisms to eliminate corruption

**Palabras Claves:** Detección, Ataques Ransomware, Seguridad, Cognitiva, Seguridad Cognitiva

**Keywords:** Detection, Ransomware Attacks, Security, Cognitive, Cognitive Security

# Implementación de una aplicación informática para la validación de artículos científicos en revistas indexadas



PhD. Velasteguí López Efraín.<sup>8</sup> & Dra Tatiana Carrasco Ruano<sup>9</sup>

## Resumen

La tecnología ha evolucionado tan rápidamente que es capaz de tomar decisiones con el uso de ecuaciones matemáticas, lo que ha permitido la generación de nuevo software que optimiza los problemas cotidianos de gente común en un inicio y académicos en la actualidad, como es el caso del desarrollo de una aplicación capaz de aplicar las métricas y normativa de citación de la APA como se presenta en el objetivo principal del proyecto, reduciendo sustancialmente el tiempo de edición y revisión tanto para investigadores como para editores, contribuyendo con el fortalecimiento de la investigación a través de la difusión de la misma que es la misión principal de la Red Ciencia Digital, vinculándose con las políticas del Plan Nacional de Desarrollo, al contribuir con el incremento en el porcentaje de inversión en I+D del sector privado y contribuir a las solicitudes de patentes nacionales al culminar adecuadamente los libros e investigaciones planteadas por la red. Técnicamente se usó la metodología de desarrollo ágil de software (scrum), en la parte administrativa se pretende utilizar una metodología de garaje. El presente

## Abstracts

Technology has evolved so rapidly that it is capable of making decisions with the use of mathematical equations, which has allowed the generation of new software that optimizes the daily problems of ordinary people at the beginning and academics today, as is the case of development of an application capable of applying the APA citation metrics and regulations as presented in the main objective of the project, reducing the time of editing and review for both researchers and publishers, contributing to the support of research through the dissemination of it, which is the main mission of the Digital Science Network, linking with the policies of the National Development Plan, contributing to the increase in the percentage of investment in private sector R&D and contributing to national patent applications culminating concerns books and research raised by the network. Technically the agile software development methodology (scrum) was used, in the administrative part it is intended to use a garage methodology. This project is focused on the national market at the beginning and internationally in subsequent phases by presenting an automated and validated

<sup>8</sup> Editorial Ciencia Digital , Ambato, Ecuador, [luisefrainvelastegui@cienciadigital.org](mailto:luisefrainvelastegui@cienciadigital.org)

<sup>9</sup> Editorial Ciencia Digital , Ambato, Ecuador, [tatianacarrasco@cienciadigital.org](mailto:tatianacarrasco@cienciadigital.org)

proyecto está enfocado en el mercado nacional en un inicio y al internacional en fases subsecuentes al presentar un formulario automatizado y validado para ser implementado en una revista indexada de manera ágil e inteligente.

**Palabras claves:** Implementación, aplicación, informático, validación, criterios, artículos, revista indexadas

form to be implemented in an indexed magazine in an agile and intelligent way.

**Keywords:** Implementation, application, IT, validation, criteria, articles, indexed magazine



# Ponencias



## **Estudio del desarrollo de la competencia de autonomía emocional y moral en la formación profesional de estudiantes de la carrera de turismo**



*Study of the development of the competence of emotional and moral autonomy in the professional training of students of the tourism career*

Yulima Daimet Valdés Bencomo.<sup>10</sup> & Orietta Martínez Chacón<sup>11</sup>

### **Resumen**

La investigación aborda los principales fundamentos teóricos metodológicos del desarrollo de la competencia de autonomía emocional y moral en la formación profesional de los estudiantes de la Carrera de Turismo de la Universidad de la Habana, desde una perspectiva desarrolladora, comprende al sujeto activo en condiciones de aprendizaje, la exigencia social y de su futuro quehacer profesional. Se fundamentó en el enfoque histórico cultural del desarrollo humano que sustenta la concepción de enseñanza aprendizaje desarrollador. Resultado que constituyó el objetivo del estudio. Precisándose el concepto de competencia de autonomía emocional y moral resultante de la sistematización teórica, al considerar indicadores emergentes desde su desarrollo.

**Palabras claves:** Competencia de autonomía emocional y moral, turismo

### **Abstracts**

The research addresses the main theoretical methodological foundations of the development of the competence of emotional and moral autonomy in the professional training of the students of the Tourism Career of the University of Havana, from a developmental perspective, includes the active subject in learning conditions, the social requirement and its future professional work. It was based on the historical cultural approach of human development that supports the conception of teaching learning developer. Result that constituted the objective of the study. Specifying the concept of competence of emotional and moral autonomy resulting from theoretical systematization, considering emerging indicators since its development.

**Keywords:** Competition of emotional and moral autonomy, tourism

### **Introducción**

La educación superior y la universidad como parte de ella, en vínculo con la sociedad, refuerzan su función generadora de cultura, el desarrollo económico social y humano

<sup>10</sup> Universidad de La Habana ybencomno@ftur.uh.cu

<sup>11</sup> Junta Acreditadora del MESorymchacon@gmail.com

sostenible. La Agenda 2030 (ONU, 2015) traza el compromiso de propiciar la comprensión intercultural, el respeto mutuo, la responsabilidad y participación social, lo que constituye un reto para las universidades. Asimismo, señala la necesidad e importancia de fomentar el turismo sostenible para el desarrollo socio económico, que promueva la cultura local y de los países menos desarrollados.

Es una actividad reconocida a nivel mundial como fuente de transformación, constituyendo una alternativa de sostenibilidad desde una perspectiva ética social (OMT, 2015) y como refiere Moragues (2006), exige la formación de profesionales autónomos, competentes e integrales que se distingan por sus valores humanos y compromiso social. En Centroamérica el turístico gana espacios dentro de los destinos priorizados. En Cuba constituye un eje estratégico y renglón esencial del desarrollo socio económico, declarado en el modelo económico social aprobado en el VI Congreso del PCC (2011), donde se ratifica, además, el desarrollo humano como objetivo primordial de la Educación Superior.

Actualmente, el profesional del turismo se enfrenta a un mundo globalizado, cambiante y competitivo que requiere la formación de cualidades, valores morales, desarrollo personal y compromiso social garante de la continua calidad del servicio, lo cual demanda intencionalidad desde las universidades, que posibilita, como plantea Tünnermann (2011), propiciar la participación, la justicia, el respeto y competencias de desarrollo humano.

Los modelos de formación profesional universitaria y pedagógico en Cuba especifican el carácter humanista y el desarrollo pleno de la personalidad del profesional, con las competencias, compromiso social y valores éticos requeridos para asumir los retos de la sociedad. (Horruitiner, 2009)

El componente ético moral es considerado por Vallaes,(2008) un soporte esencial de responsabilidad social y puntualiza en la acción formativa sustentada en el desarrollo humano con enfoque holístico. Para Seijo, Barroeta, & Mejía (2012) enfatizan la idea al considerarlo una dimensión de la responsabilidad social a atender en la formación.

Estudios y entrevistas a directivos hoteleros a nivel internacional coinciden en considerar que la actividad turística en la contemporaneidad exige la formación de nuevas competencias para que el profesional se exprese con autonomía y flexibilidad ante situaciones inesperadas y contribuya al desarrollo y sostenibilidad del turismo (Benítez, Villafuerte, & Tapia 2014),destacan el componente moral, unido a la comunicación, empatía e interacción emocional; Morales (2014) concuerda y enfatiza que un servicio de excelencia requiere calidez, entusiasmo, sentimientos y emociones.

Los estudios sobre la educación y la formación moral en distintos niveles educativos, incluido el universitario puntualizan sobre la necesidad de intencionar, proyectar y organizar acciones para el desarrollo de la autonomía moral apoyadas en el intercambio e interacción dialógica, el componente afectivo motivacional y el sentido individual de la realidad, enfatizan el papel de la carga emocional en la educación moral y revelan el

vínculo estrecho entre el componente emocional y moral en la autonomía. (Latapí, 1999; Guzmán, 2006; Ochoa, 2017)

Desde la óptica de las competencias emocionales para el desarrollo humano integral y su carácter educable a lo largo de la vida Bisquerra (2016), pondera la autonomía, la responsabilidad, la motivación la comunicación, el juicio crítico y el cumplimiento de las normas como parte de ellas. Guzmán (2006) resalta su esencialidad en la educación moral y la autonomía personal, como parte de la formación universitaria. Kliksberg (2002) destaca la formación ética y socialmente responsable como una competencia especializada del egresado universitario, basada en valores morales y dilemas vinculados a la realidad.

Aunque se reconocen en los estudios la competencia emocional, la moral y la autonomía en la formación profesional, son insuficientemente relacionadas, no abarcan su integralidad y unidad; no existe definición conceptual de competencia de autonomía emocional y moral, ni se enfatiza en la necesidad de formación de estas categorías, determinándose como limitaciones teóricas: contradicción entre la formación por objetivos establecida y la declaración de la necesidad de formar competencias profesionales que no se especifican; se enuncia la formación de valores y las conductas asociadas, mediante la disciplina integradora, sin fundamentar y particularizar en las que requiere el profesional del turismo para afrontar las cambiantes condiciones de la actividad turística. El objetivo propuesto en esta investigación:

Determinar los fundamentos teóricos metodológica que sustenta el desarrollo de la competencia de autonomía emocional y moral de los estudiantes de la Carrera de Turismo de la Universidad de La Habana.

### **Desarrollo:**

La educación en su devenir histórico ha representado un pilar del desarrollo cultural, humano y de las transformaciones de la sociedad a nivel mundial hasta la actualidad.

Desde la antigüedad la educación ha estado aparejada al término formación del hombre. Ambas se centraron en aspectos humanos: la moral, las artes, las letras, la gimnasia, la religión, la filosofía, entre otras, Mendoza (2015). Sin que existiera un esbozo conceptual, más bien estaba referido en la filosofía griega al significado externo, literal de la palabra, con fin práctico.

En la edad media el término cobró un sentido más religioso y es en Alemania que se produce una aproximación conceptual por Humboldt, Herder y Goettler, que comprendían su orientación a la realización humana, la autonomía espiritual, una personalidad coherente, armónica, estética, mediante el empleo del buen gusto y el intelecto, el refinamiento de la expresión. (Goettler, 1962, en Navarrete, 2013). En estos términos la formación es más abarcadora, comprende contenidos relacionados con el desarrollo personal y humano, aunque excluye factores sociales que la determinan. La Revolución industrial y el posterior acelerado desarrollo del mercado, la ciencia y la

tecnología, provocaron que la formación profesional, incluyendo la universitaria, se orientara al dominio de la técnica, la innovación de instrumentos y métodos con vistas a la productividad y eficacia.

La formación se tornó profesionalizante y centro su respuesta a las demandas del mercado. Los conocimientos, habilidades y destrezas técnicas que garantizaran la reproductividad en el desempeño de acuerdo a los perfiles. Los resultados de la formación se ponderaron respecto a la formación humanista y se buscaron alternativas de formación profesional y capacitación para el trabajo.

Al respecto Perrenoud, (2001, p.511), afirma: “La formación no tiene ninguna razón de estar completamente al lado de la reproducción, ella debe anticipar las transformaciones”. Esto implica considerar al profesional en el proceso de formación universitaria como ente activo, transformador de la cultura, lo cual es antagónico a los paradigmas de formación identificados por Delgado (2013).

- Paradigma conductista: la formación se concibe como entrenamiento y repetición.
- Paradigma personalista o humanista: hace énfasis en la persona, implica el autoconcepto, el diálogo y la comunicación entre sujetos, pero deja de lado otros factores culturales e históricos.
- Paradigma funcionalista: la formación tiene la función de transmitir la cultura dominante para que esta sea reproducida, dado que las profesiones cumplen unas funciones en la sociedad.
- Paradigma tecnocrático: la formación se orienta al dominio de la técnica, los métodos y procedimientos para responder con eficiencia y eficacia al sector productivo y del mercado.

La tendencia de las instituciones educativas de los países de América Latina, es transferir el modelo de formación profesional de los países europeos, las que responden a las políticas y demandas de los cambios de los procesos productivos y al mercado de trabajo Weimberg (2006). Esta perspectiva cosifica al hombre y limita las posibilidades de desarrollo social y humano, de auto transformación y transformación, exacerbando el individualismo.

La importancia del concepto formación profesional para la pedagogía universitaria, al margen de los paradigmas enunciados, es visible en autores internacionales y nacionales, al enfatizar en el proceso y su resultado, enfocando el desarrollo humano y el crecimiento personal, en la integración de lo técnico, la autoestima, lo emocional, ético y al sujetos de aprendizaje (Valdés, Niurka, & Castañeda, 2003; Martínez, 2003; Martínez, 2014; Nieva & Martínez, 2016), para ello se requieren determinadas condiciones educativas, las que a decir de Vigostsky (1996, en Martínez, O., 2003) deben ser planificadas y organizadas para el desarrollo de los sujetos.

En Cuba, Álvarez (2003) significa la importancia de la pedagogía universitaria en la formación profesional, precisa en el papel de esta en el desarrollo de la personalidad, que posibilita dar solución a problemas de la práctica profesional.

La formación profesional en Cuba está regida por el modelo de objetivos, los que integran los conocimientos, las habilidades y los valores a formar, en función de la demanda de la sociedad y el modelo del profesional, considera el objeto de la profesión y su campo de acción. Desde esa perspectiva se declara la formación integral del profesional, se enfatiza en el desarrollo científico e investigativo, el vínculo universidad sociedad para el desarrollo socio económico del país.

En el análisis de la formación, Hernández y Figuerola (2014) destacan la posición que se sustenta en la globalización y posee una visión restringida de sociedad, acentúan la preparación de la fuerza laboral, el progreso económico y social; así como la posición más amplia que abarca el desarrollo humano (la convivencia multicultural, la práctica profesional con valores éticos, humanistas).

El concepto de formación de profesionales declarado por el Ministerio de Educación Superior cubano refleja la posición más amplia y destaca indicadores esenciales. (MES, 2007):

El proceso que, de modo consciente y sobre bases científicas, se desarrolla en las instituciones de educación superior para garantizar la preparación integral de los estudiantes universitarios, que se concreta en una sólida formación científica, técnica y humanista de altos valores ideológicos, políticos, éticos y estéticos, con el fin de lograr profesionales revolucionarios, cultos, competentes, independientes, creadores, para que puedan desempeñarse exitosamente en los diversos sectores de la economía y de la sociedad en general, p. 41).

Si bien se señala el proceso consciente, los propósitos formativos y hacia dónde intencionar la preparación integral del estudiante, no se aprecia el rol activo del sujeto autotransformador y transformador de la realidad social de la que es parte.

El análisis de González, B. (2014), sobre la categoría formación, confirma esta valoración, al destacar dicha autora la perspectiva externa con que es tratada por diversos autores, entre ellos cubanos, al concebir la acción sobre un sujeto y definida como proceso pedagógico o educativo. Ello implica que no se valora la perspectiva interna de los sujetos implicados.

Contraria a esta posición, se destaca la afirmación de Campo, (2013 en González, 2014)

...los resultados de la formación surgen de procesos interiores de formación, conformación y transformación, no responde a objetivos exteriores; así mismo la formación no es un deshacerse de lo pasado, pues la formación es un concepto histórico que guarda y es crítico de todo lo anterior (p. 12).

La contradicción expuesta exige una perspectiva integral, que se oriente al desarrollo humano. Fariñas (2009) destaca el valor del enfoque histórico cultural (EHC) de L.S. Vigotsky (1987, 1996), para una formación humanista, desde la complejidad del proceso, una visión multilateral e integradora del ser humano, en su devenir y entorno cultural cambiante, donde está inmerso, cuyo desarrollo de la personalidad la moldea, dada la naturaleza biológica y social en su individualidad y la relación con los otros.

Esta perspectiva concibe al sujeto activo y consciente en el aprendizaje, la interrelación de lo externo y lo interno, de lo objetivo y lo subjetivo, especialmente la relación intersubjetiva entre los implicados en el proceso formativo. En ella la comunicación y la actividad en unidad dialéctica posibilitan el desarrollo intrasubjetivo, la interiorización de la cultura y las nuevas transformaciones, desde la unidad cognitiva afectiva y las potencialidades del desarrollo de los sujetos.

Dicho enfoque sustentado en la metodología dialéctico materialista del desarrollo humano, se constituye en soporte teórico metodológico para la formación profesional universitaria en su complejidad y condiciones concretas de actividad vital con trascendencia social. Concibe el concepto de zona de desarrollo próximo (ZDP), espacio donde se produce el desarrollo personal y social, durante la solución de tareas con ayuda de otro y posibilita el diagnóstico del desarrollo con objetividad, por la interiorización, a partir de la relación intersubjetiva a la intrasubjetiva.

El enfoque sustenta y se concreta desde el punto de vista pedagógico, en la concepción de enseñanza aprendizaje desarrollador (Rico, 1990; Castellanos, Castellanos, Llivina, & Silverio, 2001; Silvestre & Zilberstein, 2003; Addine 2004), ambas perspectivas asumidas por la autora de esta tesis, sirven de fundamento a la investigación, a partir de las cuales se reconstruye el concepto de formación profesional universitaria, considerando, además, los aportes de autores reseñados:

Para la investigación se entiende como formación profesional universitaria: el proceso intencionado, planificado, organizado y sistemático de desarrollo personal y profesional, con carácter interdisciplinar, integrador y autotransformador, desde las potencialidades del estudiante, la unidad cognitiva afectiva y su posición activa y consciente, mediante la creación de condiciones educativas que concibe la unidad de actividad y comunicación dialógica, donde la cultura e interrelación social en las condiciones de la situación histórica concreta en la que está inmerso son mediadores del accionar transformador que trasciende a su actuar futuro y a la sociedad. (Valdés, Y. y Martínez, O., 2019)

- **El aprendizaje desarrollador sustento de la formación profesional universitaria del estudiante de turismo**

Los estudios que a continuación se refieren, destacan aspectos esenciales de la formación profesional destacados por diversos autores, considerados en la conceptualización elaborada.

Castellanos, D., Castellanos, B., Livina y Silverio (2001) destacan que subyacen en las condiciones de la enseñanza aprendizaje desarrollador, el desarrollo de la personalidad

del educando, el tránsito de la dependencia a la independencia y la capacidad de aprendizaje para la vida.

En coincidencia Fraga (2009) ratifica que esta concepción promueve el desarrollo integral de la personalidad: intelectual, de sentimientos, motivaciones, cualidades y valores, para transformar creadoramente su propia persona y su medio desde el autoeducación.

Zilberstein (2014), considera además de las potencialidades, los intereses, las motivaciones y la creación, denominándolo desarrollo integral. Para Addine (2004) la concepción de enseñanza aprendizaje desarrollador es un subsistema que abarca ambos procesos, basada en la educación desarrolladora, exige de la actividad y la comunicación intencionada, se apoya en acciones didácticas que conducen al desarrollo de la personalidad y la autodeterminación, se realiza en instituciones trasmisoras de cultura.

Dicha autora enfatiza en los contextos en que se produce la enseñanza aprendizaje desarrollador, la exigencia general e interacciones que lo promueven y consolidan; distingue el desarrollo de las potencialidades de los estudiantes, aspectos importantes para este estudio.

Los resultados investigativos de Martínez (2003, 2013) se relacionan con esa posición. Concibe una estrategia educativa integral desarrolladora desde el EHC, con énfasis en los procedimientos de ZDP, que abarca la personalidad integral del estudiante desde la unidad cognitiva afectiva, en condiciones de aprendizaje y desempeño profesional, insertado en el sistema de comunicación dialógica, consciente y activo en sus interrelaciones, en la actividad autónoma, transformadora y autotransformadora que el proceso exige, apoyado de recursos de autovaloración y autorregulación favorecedoras del auto perfeccionamiento y la proyección futura.

Para dicha autora la estrategia requiere condiciones esenciales educativas propiciadoras del desarrollo, tareas de aprendizaje, que llamó “Tareas de Desarrollo Potencial” que brindan la posibilidad de realizar los diagnósticos actuales y potenciales progresivos, modelan las complejas situaciones y problemáticas de la realidad social y del desempeño profesional y demandan la búsqueda de alternativas y exigen valores humanos, éticos y morales.

Los estudios de Ibarra (2005) y de Sáenz & Malpica (2017) significan el componente ético en la formación profesional orientada a la personalidad integral, la que se expresa en el desempeño comprometido y responsable de la profesión, a partir de juicios de valor (lo correcto o incorrecto) y el sentido de la actuación. Por su parte López, Ariasgago, & Ojeda de Gómez (2016) consideran a la ética transversal en la formación de los estudiantes.

Los aportes referidos y su concreción en el proceso de formación de profesionales, a partir del EHC conducen a valorar que el desarrollo y la formación deben verse en unidad dialéctica: toda formación implica un desarrollo y todo desarrollo conduce en última

instancia a una formación de orden superior, al asumir que la enseñanza y la educación guían el desarrollo.

En el análisis de dichos aportes se identifica sus valores esenciales para el presente estudio y se sintetizan en: las demandas planteadas por la sociedad de las que forma parte el futuro profesional; el encargo social desde la profesión; el desarrollo de la personalidad integral; la dimensión humana que enfatiza la formación ética, moral, los valores, la responsabilidad, el compromiso profesional y social, los sentimientos, la autonomía y autorregulación en profesionales competentes y creadores, transformadores de la realidad y de sí mismo.

En esencia, se enfoca la formación desde un proceso de enseñanza aprendizaje desarrollador; se conciben tareas desarrolladoras, las que modelan situaciones del desempeño profesional y la búsqueda de soluciones alternativas, integradas a una perspectiva abarcadora que transversalice el proceso formativo en el vínculo instrucción educación, se concreta en el desarrollo personal con proyección futura en correspondencia con las exigencias de la actividad profesional, en específico la actividad de turismo, sujeta a un mundo complejo, en permanente cambio y competitividad.

- **La formación profesional de los estudiantes de la Carrera de Turismo en los marcos del desarrollo de la actividad turística**

En el mundo contemporáneo el turismo es una actividad reconocida a nivel mundial como una fuente de transformación socio económica (OMT, 2015), evidenciándose su crecimiento sostenido en que uno de cada 11 empleos en el mundo, pertenecen a este sector y el nueve por ciento (9%) del PIB mundial (por efecto directo, indirecto o inducido) corresponden al turismo (OMT, 2015). Debido a esto los países apuestan por desarrollar esta industria, lo cual está directamente relacionado con la búsqueda, capacitación y formación de personal altamente calificado para llevar a cabo los planes de desarrollo.

El proceso de formación por el que transitan los futuros profesionales resulta fundamental para asegurar el aporte que realizarán una vez terminada su formación. Se trata principalmente de satisfacer la demanda de personal preparado que aporte competitividad a la empresa y que constituyan referentes de calidad en cuanto a los servicios prestados, utilizar técnicas modernas, llevar a cabo planes de acción y proponer estrategias diferenciadoras.

Dentro de las demandas que reclama la actividad de turismo al quehacer profesional se encuentra actuar bajo precisos códigos de ética, incorporar valores y principios humanos fundamentales como lealtad, compromiso y transparencia, para lograr una mejor gestión en los servicios, además como regularidad se expresa la autonomía, atendiendo a la diversidad en las esferas de actuación. (SERNATUR ,2015)

En coincidencia con lo antes expuesto Alves, Marreiro, & Duarte, (2012), refieren que el profesional de turismo debe comunicarse de manera asertiva, actuar con principios éticos,



ser líder en el cumplimiento de los objetivos, tener equilibrio emocional para tomar decisiones y saber lidiar con situaciones de conflicto, las llaman competencias multifuncionales y requieren la formación necesaria.

Leme, (2005), Anafarta, Çizel, & Sarvan, (2007), destacan que el profesional de turismo, requiere compromiso personal, iniciativa, creatividad y competencia basada en la formación para mejorar el desempeño. Identifican respectivamente, la competencia ética expresada en el actuar, comunicación eficiente y de equilibrio emocional en la toma de decisiones.

Estudios y entrevistas a directivos del sector turístico a nivel internacional, sobre el proceso de formación de los profesionales de turismo y las exigencias que plantea la contemporaneidad a la actividad, coinciden en la necesidad de la formación de nuevas competencias, que abarquen el componente moral unido a la comunicación, la empatía y la interacción emocional para que el profesional se exprese con autonomía en su actuar en la calidad del servicio y contribuya al desarrollo y la sostenibilidad del turismo. (Benítez, Villafuerte, & Tapia, 2014; Morales, 2014)

De tal forma se revelan las demandas actuales del desarrollo del turismo a la formación profesional, donde se destaca la autonomía y el componente emocional y moral aspecto esencial del desarrollo humano y socioeconómico para la sostenibilidad.

- **Evolución y características de la formación profesional en la Carrera de Turismo atendiendo a las demandas de la actividad en la sociedad cubana actual.**

En Cuba el turismo ha cobrado espacio dentro de los destinos priorizados en Centroamérica, constituyendo una alternativa de sostenibilidad desde una perspectiva socio económico y ética concretada en la actuación moral y como refiere Moragues (2006), exige la formación de profesionales autónomos, competentes e integrales que se distingan por sus valores humanos y compromiso social.

Para el país, el turismo representa el segundo sector más importante de la economía, considerado estratégico y una de las principales fortalezas de la nación, según el Proyecto Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social hasta 2030: Propuesta de Visión de la Nación, Ejes y Sectores Estratégicos, donde se establece en su artículo 95 la necesidad de: “fortalecer la competitividad, diversificación y sostenibilidad del sector del turismo con el propósito de incrementar los ingresos por exportaciones de servicios e incrementar su encadenamiento con los mercados internos y producciones nacionales” (Congreso del PCC, 2016, 14)

Estas directrices de los planes de crecimiento de la industria turística, la calidad y desarrollo exigen a sus profesionales dominar, implicarse y comprometerse con el país, poseer valores morales, humanos y revolucionarios en concordancia a las normas de la sociedad que contribuyan al mantenimiento de la seguridad nacional, al desarrollo de la economía y a nuevas formas de turismo sostenible.

Esas exigencias constituyen demandas a la formación del futuro profesional, la que debe abarcar el desarrollo de la personalidad integral, objetivo primordial de la educación superior retomado en su modelo pedagógico (Horruitiner 2009)

Desde que los estudiantes inician sus estudios universitarios es menester modelar situaciones de los diversos escenarios de riesgos a los cuales se enfrentará, donde inciden factores vinculados a la concepción, la identidad e interrelación cultural de las naciones representadas por los sujetos interactuante, para el desarrollo personal, profesional y el autoperfeccionamiento.

La intención es armonizar los objetivos de la agenda 2030 respecto al turismo, el desarrollo socio económico del país y la formación personal y profesional del estudiante que difunda los logros, la identidad nacional, actúen moralmente e implicados emocionalmente de manera autónoma.

Estas intenciones han estado latentes desde los orígenes, en el año 1976, de la formación de los profesionales de la Carrera de Turismo, momento en el que se crea el Ministerio de Educación Superior y se lleva a cabo la reorganización de los Organismos de la Administración Central del Estado. (Tijero, 2014)

Los resultados del estudio documental revelan el desarrollo de la Carrera de Turismo en Cuba, donde se identifican tres momentos importantes: el primero, la fundación de la carrera de Economía del Turismo en Matanzas en 1978 (única del país), sustentada en el modelo de la Universidad de Varna, Bulgaria, constituyó la base para el plan de estudio "A".

La falta de proyección en acciones específicas para la organización de los servicios y el enfoque esencialmente economicista revelaron limitaciones en la formación para los fines propuestos.

El segundo, la inscripción de la Licenciatura en Gestión Hotelera en 1986, impulsado por el Instituto Nacional de Turismo (INTUR) y el Ministerio de Educación Superior (MES) y el tercero abarca desde el año 1996, donde surge la idea de la creación de una carrera de licenciatura en turismo, hasta la actualidad, con el propósito de formar un profesional que respondiera a las necesidades específicas de la actividad y orientado a la recaudación de divisas para el desarrollo socio económico del país, sin dejar de atender la formación integral.

En este devenir la carrera ha estado orientada a responder las demandas que le han planteado las diversas complejidades del desarrollo del sector hasta la actualidad, al cual ha estado asociado un crecimiento sostenido del renglón, diversificándose significativamente las áreas de actuación del profesional.

La carrera Licenciatura en Turismo inició en marzo del año 2003, mediante la Enseñanza a Distancia Asistida, para trabajadores del sector, dirigida por el Ministerio de Turismo

(MINTUR) y la escuela de formación turística (FORMATUR) que puso de manifiesto la importancia de la práctica profesional para la formación.

En septiembre del propio año se inicia el Curso Regular Diurno (CRD), en varias universidades del país, con la perspectiva de formar profesionales que contribuyeran al desarrollo de los polos turísticos: la Universidad de Matanzas, Universidad de La Habana, Universidad de Ciego de Ávila, Universidad Holguín, Universidad de Oriente y Universidad Central de las Villas.

Las características que distinguen la primera versión de la licenciatura y que aún prevalecen son: la creación de una carrera con perfil propio, la importancia de la práctica profesional para la formación, el dominio idiomático, la formación hacia un perfil amplio respecto a las actividades del sector turístico, el empleo de la informatización y la formación integral de los futuros profesionales.

- **Generalidades de las competencias profesionales en el proceso de formación profesional**

A partir de los años 80, se viene tratando el vocablo competencia esgrimido del pasado siglo, siempre asociado a características psicológicas y niveles de dominio en función de exigencias laborales que posibilitan un desempeño superior. El mismo tiene antecedentes en países como Inglaterra, Estados Unidos, Alemania y Australia.

Su origen etimológico está en el verbo latino “competere”; según Tobón (2005) el término competencia tiene un carácter polisémico y se ha relacionado con sentidos intercambiables y adaptables a las diferentes situaciones y contextos socio laborales e intenciones comunicativas de los hablantes, se refiere además según Tobón (2005), a una situación de comparación directa y situada en un momento determinado.

La noción de competencia que se emplea habitualmente, no proviene de un único paradigma, se ha ido conformando con aportes de diversas disciplinas (filosofía, psicología, lingüística, sociología, pedagogía, economía y la formación laboral) y las contribuciones que hacen posible su comprensión con diversos niveles de complejidad, esenciales en el desempeño profesional, de acuerdo a las demandas sociales y el desarrollo personal.

Para Mertens (1997) rebasan el marco del quehacer profesional y se extienden a todo lo humano, a la convivencia social y en tal sentido se constituyen en herramientas para el ser y el convivir exitosos, para aprender, desempeñarse laboral y profesionalmente con excelencia.

Para Escudero (2008), las competencias son los aprendizajes de los estudiantes e incluyen múltiples componentes (recursos cognitivos de diversa naturaleza, personales, sociales, valores), que implica integrar, desarrollar capacidades personales, sociales y éticas ante situaciones complejas de la realidad.

Las competencias se construyen paulatinamente a medida que los estudiantes interiorizan un conjunto de saberes; se desarrollan en la acción en circunstancias diversas e involucran diferentes recursos para el desempeño profesional, suponen la puesta en práctica de saberes, valores y acciones en contexto específico, de ahí que suelen identificarse con conocimientos, habilidades, destreza o características personales que permiten rendir eficientemente en el entorno laboral, en una determinada tarea, en el puesto de trabajo o rol profesional.

Según Bisquerra (2004)), en el término competencia se hace alusión a conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para realizar actividades diversas con un cierto nivel de calidad y eficacia, donde se integra el saber, saber hacer y saber ser, coincidiendo con la concepción de Pinto (1999).

Su análisis alcanza la subjetividad personal para el desempeño. En este sentido Gonczi & Athanasou, (1996) conciben las competencias como una compleja estructura de atributos (conocimientos, actitudes, valores y habilidades), necesarios para el desempeño en situaciones específicas, en tanto para Tamayo (2003), la competencia es una capacidad productiva del individuo, que mide el desempeño en un determinado contexto laboral y refleja los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes necesarias para la realización de un trabajo efectivo y de calidad.

En su definición Tamayo (2003) enfatiza en el resultado de la actuación del individuo y la actitud de este, el desempeño en el contexto, aunque tiene como limitación ver la competencia esencialmente como capacidad o actitud. LeBoterf (2001), señala que la competencia es equivalente a saber actuar e incluye: saber escoger, tomar iniciativas, arbitrar, correr riesgos, reaccionar ante lo imprevisto, contrastar, tomar responsabilidades y saber innovar.

Para Malpica (1999) es el empleo de los recursos del individuo para realizar una actividad de modo relevante, en tanto Bunk (2004) precisa los conocimientos y destrezas para ejercer y resolver problemas profesionales de forma autónoma, flexible, colaborar con el entorno y en la organización del trabajo. Los autores amplían la noción de competencia a elementos más integradores como la autonomía y abarcan el funcionamiento del sujeto en su relación con el entorno social.

El componente personal cobra importancia en las competencias, las que no pueden reducirse a conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes o valores como aspectos sumatorios, sino que se requiere un análisis más profundo con perspectiva abarcadora y desarrolladora, en tanto no es posible poner en práctica lo que no está formado o se deja a la espontaneidad, donde el desarrollo personal es esencial.

Elementos similares se aprecian en González, V. (2002), al señalarla necesidad de la flexibilidad como cualidad funcional de la competencia profesional del sujeto para lograr un desempeño exitoso en diferentes escenarios de actuación, como componente de la dinámica funcional inherente a las competencias, porque no solo se enfatiza en sus atributos constitutivos y en su papel para el desempeño en situaciones disímiles.

González, M. (2002) parte del enfoque histórico cultural y considera que la competencia profesional, es el resultado de un proceso de educación de la personalidad para un desempeño pertinente y responsable, que lo acompaña durante el proceso de su desarrollo, a través de todo el ejercicio de la profesión, del crecimiento personal y la convivencia social.

Como enfatiza dicha autora, las competencias profesionales comienzan a desarrollarse en la formación inicial, porque es allí donde transita de ejecuciones más inacabadas, estandarizadas, desestructuradas, dispersas, dependientes, a ejecuciones más estructuradas, estables, diversificadas e independientes en las que aumenta la implicación del sujeto en el proceso y sus resultados, puntualiza que para ello se requiere de condiciones educativas, una de las cuales pueden ser estrategias pedagógicas, propósito final de la presente investigación.

En estos términos se requiere de una preparación de los profesores para desarrollar el proceso, que atienda al estudiante como sujeto activo y consciente, una comunicación interpersonal profesor estudiante y entre los estudiantes basada en el diálogo, empatía, reflexividad, el empleo de la autoevaluación y la responsabilidad social y moral.

Similar posición se refiere por Martínez (2003) al considerar la competencia como un sistema de recursos personales y por González, B. (2016) como configuración psicológica. Ambas autoras coinciden en que se manifiesta en la calidad de la actuación, garantiza un desempeño responsable y eficiente, conjuga habilidades prácticas, conocimientos, valores y emociones donde el componente ético moral es importante.

González, B. (2016), enfatiza el vínculo de la competencia al contexto de actuación de la persona, relacionada con indicadores funcionales (perseverancia, flexibilidad, autonomía, responsabilidad), más que a la simple enumeración de cualidades o atributos (aptitudes, actitudes, conocimiento, habilidades u otros) que la hacen apta para un eficiente desempeño.

La competencia es descrita por dichas autoras como una configuración de recursos psicológicos, donde el desempeño responsable y eficiente depende del desarrollo de los recursos personales para el hacer y el ser. Su formación necesita intencionalidad educativa.

Autores como Colunga (2006) destaca como elementos importantes: la elaboración, dominio y aplicación de estrategias, saber negociar; generar alternativas para resolver problemas. Asimismo, significa la autoestima, la toma de decisiones, la solución de problemas, la jerarquización de tareas y motivos, vinculados a la comunicación interpersonal. Jiménez (2000) reconoce la competencia social como un concepto complejo, que considera como elementos esenciales: la presencia de capacidades y habilidades que posibilita las relaciones interpersonales, que estén en correspondencia con las características de la situación y obtener resultados concretos.

En este sentido, Martínez (2013), defiende que la actividad y la comunicación son principios explicativos del desarrollo personal que posibilitan la comprensión del carácter autónomo, autorregulado y transformador de la persona en su desarrollo, y señala:

“Es por eso que la organización de las condiciones educativas debe contemplar actividades y situaciones comunicativas que incluya el elemento auto educativo, lo que tiene que ver con el elemento de la autonomía emocional, expresión de activismo de la persona insertada en el sistema de interacciones sociales”. (p.38)

Dicha autora centra su estudio en la práctica profesional desde la educación y el aprendizaje. Destaca como indicadores esenciales a considerar: la responsabilidad, automotivación, análisis crítico de normas sociales, autocontrol, manejo de relaciones, comportamiento y decisión moral, socialización de las normas, deberes y derechos, juicio moral, reflexividad moral, participación y empatía dialógica, los que son asumidos en la presente investigación.

La formación de profesionales competentes es un proceso complejo, dinámico que prepara al estudiante para tomar decisiones, entender y afrontar críticamente las necesidades socios profesionales desde el propio proceso formativo.

La posición asumida ha posibilitado valorar desde la epistemología dialéctico materialista de desarrollo del hombre, los aportes de los estudios sobre la formación de las competencias profesionales, constituyendo aspectos esenciales:

- El desarrollo de la competencia desde el proceso formativo
- El papel activo y consciente del estudiante como sujeto en el proceso de formación
- El vínculo actividad comunicación dialógica en el proceso de formación de competencia
- La formación de la competencia vinculada al desarrollo personal
- Las características contextuales y culturales, así como las situaciones que en ella aparecen.
- La necesidad de considerar componentes estructurales y dinámicos funcionales de la competencia.
- Los indicadores personales descritos por los diversos autores, que constituyen hallazgos de sus estudios a considerar en la competencia de autonomía emocional y moral: la responsabilidad en la toma de decisiones, automotivación, análisis crítico de normas sociales, autocontrol, manejo de relaciones, comportamiento y decisión moral, socialización de las normas, deberes y derechos, juicio y reflexividad moral y empatía dialógica.

Desde la perspectiva de la formación de competencias profesionales con base en el aprendizaje desarrollador, se requiere una educación reflexiva, crítica que provee la transformación social y propicie al estudiante universitario el desarrollo de la competencia de autonomía emocional y moral.

- **La competencia de autonomía emocional y moral en la formación profesional**

El análisis realizado en epígrafes anteriores refleja elementos esenciales de la competencia en cuestión, tal como se enunció. Sin embargo, es menester referirse a los componentes que la constituyen desde los orígenes.

Desde el punto de vista etimológico, autonomía procede de “auto” que significa “por sí mismo” y “nomia (nomos)”, sistematización de las leyes, normas o conocimientos de una materia específica. Desde sus orígenes el término concibe una posición activa del sujeto en la toma de decisiones.

En estudio de Martínez (2013), se realiza un análisis evolutivo sobre la autonomía desde la filosofía, la educación y la psicología, donde se señala respectivamente el vínculo con el componente ético moral; la perspectiva de su educación y desarrollo; la interrelación del componente afectivo emocional con el ético moral, su tendencia integradora y la expresión reguladora en el modo de actuación.

En ese sentido Bisquerra (2016) refiere la necesidad de formar competencias emocionales, las que son necesarias para tomar conciencia, comprender, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos morales, su finalidad se orienta a promover el bienestar personal y social. En sus planteamientos se revela la estrecha relación entre lo emocional y moral en la competencia.

Propone un modelo de competencias emocionales estructurado en tres grandes bloques: conciencia emocional, regulación emocional y autonomía donde se integra la moral. Considera que las competencias emocionales permiten el reconocimiento y manejo de los sentimientos y las emociones, tanto propias como ajenas, para lograr relaciones mutuamente satisfactorias entre el hombre y su medio laboral y social.

Sin embargo, en el modelo no queda claro el verdadero papel del componente moral y la relación entre ellos.

A pesar de reconocer la necesidad de la educación emocional como un tema transversal a materializar a lo largo de los procesos formativos, para lo cual se requiere estrategias que la pongan en práctica, estas no son descritas y no refiere el tipo de estrategia a implementar y la concreción del modelo en la formación, además de reducir niveles de funcionamiento de la persona como es la conciencia y la autonomía de la competencia emocional.

Otros autores señalan indistintamente las competencias sociales, emocionales o socio afectivas, asociadas a la inteligencia social (Pelechano, 1984 en Martínez 2003); las intrapersonal e interpersonal (Goleman, 1996; Gardner, 1983; Shapiro, 1997 en Martínez 2003). Por su parte Goleman (2002) relaciona la competencia emocional a la autonomía

y señala la autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y destrezas sociales, las que pueden enseñarse.

Estos planteamientos se corresponden con los estudios de (Ríos, 2012; Sánchez y Casal 2016) que destacan la necesidad de desarrollar la autonomía, a través de diversas alternativas, entre ellas la estrategia cooperativa y el modelo colaborativo; señalan que para ser autónomo hay que desarrollar competencia ética profesional y su aprendizaje desde la formación.

También se destaca la importancia de la formación de la competencia ética moral en los estudios de Moratalla, (2005), Terezinha, (2014), Hernández, González, & Pérez, (2015), al considerar a las instituciones, como escenarios donde se vivencien los valores y se desarrolle el razonamiento moral, para lo cual se requiere el esfuerzo de los integrantes y la toma de decisiones para convertirlo en una oportunidad diaria, favorecer el compromiso y el ejercicio crítico que fomente la ética. En estos términos, todos participan de la auto transformación y la transformación, donde el componente formativo, educativo y de aprendizaje tiene un rol esencial.

Este aspecto está íntimamente ligado con el tema de los valores, al considerar que cuando se realiza algo por obligación externa, pierde mérito, en cambio, cuando se realiza por propio convencimiento, adquiere y es portadora de valor moral.

La obligación moral externa le quita al hombre la única posibilidad de ser él mismo, de acuerdo con su moralidad, para que la actuación esté acorde con la propia moralidad se requiere de autonomía y compromiso, atendiendo a su propia concepción basada en la ética social, donde los sujetos participan en la solución de los problemas sociales, que hacen parte de la formación (Vallaeys, 2005, 2008).

Desde esta concepción, el desarrollo emocional y moral posibilita afrontar proyectos a los cambios que presenta la sociedad actual. Según Iriarte (2006) es el motor para el desarrollo académico, personal y social, porque:

- El estudiante debe tomar decisiones con criterio propio y desarrollar su elección, asumiendo las consecuencias ante la decisión, expresa creatividad, autoestima, autocrítica, iniciativa, regulación emocional, de modo que puede afrontar nuevos retos.
- Exige tener una visión estratégica de los retos y oportunidades, que ayude a identificar y cumplir objetivos y a mantener la motivación ante las tareas emprendidas, con propósito personal, académico y profesional.
- Expresa una actitud positiva hacia el cambio y la innovación, que presupone la flexibilidad y puede asumir dichos cambios como oportunidades de forma crítica y constructiva afrontar los problemas y encontrar soluciones a los proyectos vitales que se emprenden.



- Requiere buscar soluciones e intentar llevarlas a la práctica, planificar, tomar decisiones, actuar, evaluar lo hecho y autoevaluarse, extraer conclusiones y valorar las posibilidades de mejorar la actividad.
- Relacionarse, cooperar y trabajar en equipo, ponerse en el lugar del otro, valorar las ideas de los demás, ser asertivo.
- Facilita estrategias personales para desenvolverse en distintos contextos, proporcionando un sentimiento de bienestar y contribuye a construir y adquirir su propia identidad.

La valoración teórica de los autores referidos evidencia el vínculo interrelación entre la autonomía, lo emocional y moral, y la necesidad de la formación del estudiante para que actúe de manera responsable y autónoma, lo que promueve el reconocimiento de los propios valores, el compromiso, la confianza, la integridad y las conductas de cooperación.

La necesidad de aportar experiencias educativas orientadas al desarrollo de la competencia es destacada por Iriarte (2006) de tal forma que contribuyan a que los estudiantes maduren plenamente y se comprometan socialmente de manera autónoma. Sin embargo, esta intención no la materializa.

En estudio de Martínez (2014) la autonomía es concebida como el nivel de funcionamiento de la personalidad que se constituye en recurso personal del estudiante, permite cumplir las tareas con independencia, responsabilidad y efectividad ante la toma de decisiones, a partir del planteamiento consciente de objetivos, la planificación de acciones y la defensa del juicio argumentado, auto valorando las posibilidades y recursos que posee para el futuro desempeño con compromiso social (Martínez, 2013), idea a considerar en la presente investigación.

Los resultados investigativos de la autora evidenciaron el papel de la implicación afectiva emocional en las tareas que modelan la actividad profesional, para el cumplimiento de las normas éticas que se concretan en la actuación moral, por el sentido que estas cobran para el estudiante, así como su carácter desarrollador en la formación profesional.

Del análisis se evidencia la importancia de la dimensión ética, concretada en la moral, en la formación de la competencia, en tanto las normas morales deben ser sometidas a discusión, reflexión y argumentación, la proyección o ejecución de sus acciones en la práctica, se trata de preparar profesionales competentes, humanos, responsables de proyectos comunes, pertrechados de conciencia moral, expresada en actuaciones portadoras de los valores sociales que representa y defiende.

La autora de la tesis comparte lo referido por Martínez (2003 p. 20)

“El nivel profesional desde la formación comprende ..., no sólo, habilidades y rigor técnico, sino valores éticos de la práctica, mostrados por el profesional en su labor” y puntualiza la necesidad del vínculo el quehacer profesional a la realidad de la persona,

del país y sus problemas concretos durante la formación. Esto contribuye a la condición moral se exprese en el desempeño del profesional.

En el análisis de la autonomía desde la formación profesional Martínez (2014) destaca que:

“la autonomía del estudiante en el proceso formativo se da desde la potencialidad del desarrollo, mediante actividades y tareas que demandan autonomía, responsabilidad y compromiso social del estudiante, reflexión sobre las vivencias de logros, dificultades y la proyección profesional, las tareas “modelan la profesión, la personalidad y las potencialidades de los estudiantes” (p.51)

De igual modo, el vínculo entre autonomía y esfera moral se destaca por González. V., Kraftchenko, O. y Ojalvo, V. (2003), al referir su manifestación en la edad escolar superior, en el proceso de valoración del estudiante de las posibilidades de la práctica futura y las suyas propias, el cual realiza con cierta independencia moral y social mediante juicios, experiencias y vivencias que llegan a constituirse en motivo moral, aspiraciones de su incorporación laboral, asumir la responsabilidad y compromiso social que regulan su actuación en la vida, resultado del desarrollo y la educación.

Los aspectos antes reseñados se relacionan con los resultados de los estudios de Martínez (2014) sobre la autonomía y el compromiso social en el proceso formativo, que revelan la expresión motivacional, las aspiraciones e intenciones profesionales, la toma de decisión efectiva, la responsabilidad social, implicación afectiva y la satisfacción en el cumplimiento de las normas y exigencias del desempeño profesional, el autocontrol moral y emocional; resultados similares obtenidos por Hernández (2015) y Pacheco (2017) en estudios sobre el razonamiento moral como elementos de la competencia ética.

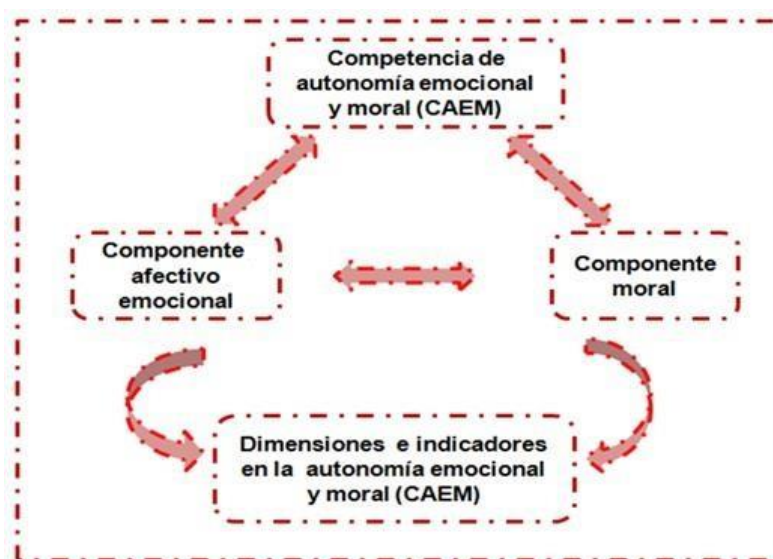
La posición de las autoras coinciden con estudios precedentes que refieren las estrechas relaciones entre la autonomía emocional y moral de la persona (Saarni, 2000; Damasio, 2001; Hoffman, 2002; Iriarte, 2006), a saber: las emociones dan la oportunidad de aumentar el grado de conocimiento que se tiene a cerca de la propia moralidad, con un fuerte impacto motivacional en la rectificación de un comportamiento moral inadecuado, consolidar lo que es correcto y reparar el mal causado, porque mejora la percepción moral, orientan y proporcionan apoyo a los principios morales, en sentido general son una fuente de información fundamental para tomar decisiones, ya que constituyen una guía básica para la conducta moral.

De estos resultados y la posición asumida es posible inferir que la autonomía emocional y moral se integran para que pueda expresarse en la actuación profesional presente y futura, como parte del desarrollo personal, lo que requiere de un proceso de formación intencionado dirigido a este fin.

El análisis sobre los aportes teóricos, a partir de la posición asumida condujo a identificar los componentes de la competencia de autonomía emocional y moral que integran la conceptualización reflejada en la figura 1, la cual se despliega a continuación donde se

aprecian las dimensiones e indicadores de los componentes de la competencia de autonomía emocional y moral.

**Figura 1:** Esquema de la competencia de autonomía emocional y moral



**Fuente:** Elaboración propia

Como se expuso, el análisis teórico sobre los aportes de los autores y la posición asumida posibilitaron la elaboración conceptual de la competencia de autonomía emocional y moral a los fines investigativos, entendida como:

Un sistema de recursos de los sujetos que se configuran y desarrollan en el proceso de formación del profesional de turismo, en la interrelación dinámica del componente afectivo emocional, que le da sentido personalizado al componente moral expresado en la actividad profesional y social, los que se manifiestan en unidad con función reguladora de una actuación efectiva, ante las diversas exigencias y situaciones del proceso formativo y la actividad profesional en correspondencia con el contexto socio cultural específico del que es parte activa. (Valdés, Y. y Martínez, O., 2019)

## Conclusiones

- Los aportes teóricos y su reinterpretación desde la posición asumida posibilitaron la reconceptualización para la investigación de la formación profesional universitaria con perspectiva desarrolladora, de autotransformación y transformación de la realidad social en el futuro desempeño.
- Se conceptualizó la competencia de autonomía emocional y moral como unidad, así como la identificación de componentes estructurales y funcionales en relación dialéctica para el desarrollo de esta compleja categoría en la formación profesional de los estudiantes de la Carrera de Turismo.

---

### Referencias Bibliográficas

- Addine, F. (2004). *Didáctica: teoría y práctica*. La Habana, Cuba: Editorial Pueblo y Educación.
- Alcebo y Ascón, E. (2013). *Evaluación de las competencias profesionales de los Licenciados en Turismo ante los nuevos desafíos en su ámbito de acción*. Universidad de La Habana, Facultad de Turismo, La Habana.
- Alvarado, V. (2013). Práctica pedagógica y gestión de aula. Aspectos fundamentales en el quehacer docente. *UNIMAR*, 99-113.
- Alves, T., Marreiro, M., & Duarte, M. A. (2012). Competencias y habilidades necesarias de los gestores de hoteles de lujo y super lujo. Un estudio de caso en el Polo Turístico. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, vol. 21(Nº 3), pp. 604-620.
- Anafarta, N., Çizel, B., & Sarvan, F. (2007). An analysis of managerial competency needs in the tourism sector: the case of Turkey. *Tourism Review*, 62(Nº 2), pp. 14-22.
- Arana, M., & Batista, N. (1999). La educación en valores. Una propuesta pedagógica». *Programa Educación en Valores. CTS. OEI*.
- Ariasgago, O. (2016). La formación moral en la enseñanza superior en ciencias de la salud. *Acta Odontológica Venezolana, Volumen 54*. Caracas.
- Baez, M. (2010). *Aplicación de Metodología para la determinación de los perfiles de cargo por competencias en la UEB de Compra de los Laboratorios Medsol Facultad de Ingeniería Industrial*. Trabajo de Diploma, CUJAE, La Habana, Cuba.
- Baquero, R. (2009). Zona de Desarrollo Próximo, sujeto y situación. El problema de unidades de análisis en psicología educativa. *Actualidades investigativas en Educación*, 1-25.
- Barriga, Á. D. (2009). *Pensar en la didáctica*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Benítez, N., Villafuerte, J., & Tapia, Á. (junio de 2014). Las competencias profesionales de la carrera de turismo de la universidad técnica del norte, en el nuevo contexto de desarrollo de la zona I del ecuador. *VII(16)*.
- Bisquerra, A. R. (23 y 24 de Noviembre de 2004). IV Jornadas Técnicas de Orientación Profesional. Consejo Aragonés de Formación Profesional. *Competencias emocionales y educación emocional*. Zaragoza.
- Bisquerra, R. (2016). Educación emocional. Documento inédito elaborado para las I Jornadas del Máster en Resolución de Conflictos.
- Bunk, G. P. (2004). La transmisión de las competencias en la formación y perfeccionamiento profesionales en la República Federal Alemana. *Revista Europea de Formación Profesional(1)*, 8-14.

- Castellanos, D. (2002). *Aprender y enseñar en la Escuela: una concepción desarrolladora*. La Habana: Instituto Superior Pedagógico "Enrique José Varona".
- Castellanos, D., Castellanos, S., Llivina, M., & Silverio, G. (2001). *Hacia una concepción del Aprendizaje Desarrollador*. Instituto Superior Pedagógico "Enrique José Varona", La Habana, Cuba.
- Colunga, S. (2006). *El enfoque de competencias y su utilización en el ámbito educativo. Maestría en Educación Superior*. Camagüey: Instituto Superior Pedagógico "José Martí" de Camagüey, Curso de Didáctica (II).
- Congreso del PCC. (2016). Proyecto Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social hasta 2030: Propuesta de Visión de la Nación, Ejes y Sectores Estratégicos., (pág. pp. 14).
- Damasio, A. R. (2001). *La sensación de lo que ocurre. Cuerpo y emoción en la construcción de la conciencia*. Madrid: Debate.
- Delgado, V. (2013). *Análisis de los programas formativos de la Universidad de Burgos (2000-2011). La formación del profesorado universitario*. Universidad de Burgos.
- Escudero, J. (2008). Las competencias profesionales y la formación universitaria: posibilidades y riesgos. *Revista de Docencia Universitaria*, Vol. 6 (Núm. 2: Número monográfico II: Formación centrada en competencias (II) ).
- Fariñas, G. (2009). *El Enfoque Histórico Cultural para el estudio del desarrollo humano: para una praxis humanista. Actualidades Investigativas en Educación*. (Vol. Vol. 9).
- Fraga, D. (2009). *Tesis de Maestría. Una Estrategia Didáctica Desarrolladora, para la asignaturas de Matemática y Comunicación y su Metodología I en la Formación Intensiva del Profesor General Integral de Secundaria Básica*. La Habana, Cuba.
- Frómata R., C. (2007). *Propuesta de estrategia pedagógica del proceso de promoción sociocultural en la formación inicial del Licenciado en Educación: especialidad pedagogía-psicología en el Instituto Superior Pedagógico "Enrique José Varona"*. Instituto Superior Pedagógico "Enrique José Varona", Tesis presentada en opción al grado científico de Dra. en Ciencias Pedagógicas , La Habana.
- Garagorri, X. (2007). Propuestas curriculares basadas en competencias en el ámbito europeo. *Innovación educativa*(N. 161), p. 1-4.
- García, E., & Elosúa, R. (1993). *Estrategias para enseñar y aprender a pensar*. (U. C. Madrid, Ed.) Ediciones Narcea, Cap. 1 al 4.
- Gattorno Machado, K. (2012). *La gestión de la calidad personal como base para el desarrollo de las competencias directivas requeridas para la transformación de*

- empresas turísticas*. Taller científico por el XXIV aniversario del CETED, La Habana.
- Goleman, D. (1996). *La inteligencia emocional en la empresa*. (J. Vergara, Ed.) Buenos Aires.
- Goleman, D. (2002). *Competencia emocional. La iniciativa de comunicación*. Obtenido de <http://www.lareddelicia.com>
- Gonczi, A., & Athanasou, J. (1996). *Instrumentación de la educación basada en competencias. Perspectiva de la teoría y la práctica en Australia*. (E. Limusa, Ed.)
- González Maura, V. (diciembre de 2002). *La formación de competencias profesionales en la Universidad. Reflexiones y experiencias desde una perspectiva educativa. Revista XXI Educación. Universidad de Huelva, 8.*
- Gonzalez, B. (2016). *La categoría formación. Visión pedagógica de la formación universitaria actual*, 153-170. La Habana, Cuba: Editorial UH.
- González, F. (2009). *La significación de Vygostki para la consideración de lo afectivo en la educación: las bases para la cuestión de la subjetividad. Actualidades investigativas en Educación(número especial)*, 1-24.
- González, V. (2002). *¿Qué significa ser un profesional competente? Reflexiones desde una perspectiva psicológica. Revista Cubana de Educación Superior, Vol. 1(Nº12)*, pp. 45-53.
- Guzmán, M. (Junio de 2006). *Teoría de la Educación Moral . Vol. 1(No. 5.)*, pp. 8-24.
- Hernández González, M. G. (2015). *El razonamiento moral, elemento de la competencia ética: dilemas reales e hipotéticos en la formación inicial del profesorado de Secundaria en México. Revista Complutense de Educación, 26(1)*, 183-201.
- Hernández, H. y. (2014). *Miradas pedagógicas a la formación universitaria en documentos político-académicos y reflexiones hacia la Universidad en Cuba*. La Habana: : CEPES (inédito).
- Hernández, M., Gonzalez, V., & Perez, M. (2015). *El razonamiento moral, elemento de la competencia ética:dilemas reales e hipotéticos en la formación inicial del profesorado de Secundaria en México. Revista Complutense de Educación, Vol. 26 (Núm. 1)*, 183-201. doi:[http://dx.doi.org/10.5209/rev\\_RCED.2015.v26.n1.42900](http://dx.doi.org/10.5209/rev_RCED.2015.v26.n1.42900)
- Hirsch, A. (2009). *Competencias y rasgos de ética profesional en estudiantes de posgrado de la UNAM*.
- Hoffman, M. L. (2002). *Desarrollo Moral y Empatía*. Barcelona: Idea Books.

- Horrutiner, P. (2009). Trabajo colectivo de los profesores: gestión de la didáctica. En O. Ginoris (Comp). *Fundamentos didácticos de la educación superior cubana. Selección de lecturas*, 473-480. La Habana: Félix Varela.
- Ibarra Rosales, G. (2005). *Ética y formación profesional integral*. Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Xochimilco, Distrito Federal. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id?=34004303>
- Informe central al VI Congreso del PCC*. (2011). Recuperado el 20 de Febrero de 2019, de [https://www.google.com/urlsa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=2ahUKEwjTvqnvkurjAhUk1VkKHZF7AKgQFjABegQIAxAC&url=https%3A%2F%2Fwww.pcc.cu%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2Fcongreso%2Fpdf%2F20180426%2Finforme\\_central\\_vi\\_congreso.pdf&usg=AOvVaw1XA2g9tKROIkPY](https://www.google.com/urlsa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=2ahUKEwjTvqnvkurjAhUk1VkKHZF7AKgQFjABegQIAxAC&url=https%3A%2F%2Fwww.pcc.cu%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2Fcongreso%2Fpdf%2F20180426%2Finforme_central_vi_congreso.pdf&usg=AOvVaw1XA2g9tKROIkPY)
- Iriarte, C. (2006). Relaciones entre el desarrollo emocional y moral a tener en cuenta en el ámbito educativo: propuesta de un programa de intervención. *Revista electrónica de Investigación Psicoeducativa*, 4(1)(8), 177-212. Obtenido de ISSN.1696-2095
- Jiménez, P. (2000). ¿Qué nos exige la nueva función de mando a los responsables de Recursos Humanos? *Revista Capital Humano*, 1(133), 8-9.
- Kliksberg, B. (2002). *Hacia una Economía con Rostro Humano*, Editorial. Mexico, México.
- Latapí, P. (1999). La formación moral en la Moral regresa a la escuela. Una reflexión sobre la ética laica en la educación mexicana. pp. 30-38.
- Le Boterf, G. (2001). *Ingeniería de las competencias*. Epise.
- Leme, R. (2005). *Aplicação prática de gestão de pessoas*. (d. n. Ministério da Educação (2006) "Resolução CNE/CEB no. 13, Ed.) Obtenido de Qualitymark: [http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces13\\_06.pdf](http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces13_06.pdf)
- León de Hernández, Z. M. (2012). *Estrategia Pedagógica para la formación permanente de los docentes en el proceso docente-educativo-productivo y de servicio a los Institutos Universitarios de Tecnología*. Tesis presentada en opcional grado científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas, Universidad de Oriente, Centro de Estudios de la Educación Superior "Manuel F. Gran".
- López, V. F., Ariasgago, O. L., & Ojeda de Gómez, M. C. (Julio-diciembre de 2016). La formación moral en la enseñanza superior en ciencias de la salud. 54(2).
- Machado, R., & Gattorno, K. (2010). *La gestión de la calidad personal como base para el desarrollo de las competencias directivas requeridas para la transformación de empresas turísticas*. Escuela de Altos Estudios de hotelería y Turismo.

- Malpica, & C., M. d. (1999). El punto de vista pedagógico en la formación por competencias. .
- Martínez, O. (2003). *Diagnóstico y Educación de las potencialidades creativas como dimensión de competencia profesional. Una propuesta teórico-metodológica*. Tesis en opción al título de Doctora en Ciencias Psicológicas, Instituto de Educación Superior Comandante Estévez Sánchez, La Habana.
- Martínez, O. (2013). Ideas acerca de investigación sobre Responsabilidad Social Universitaria (RSU). Material inédito digitalizado.
- Martínez, O. (2014). La autonomía y el compromiso social responsable en la formación profesional. *Alternativas cubanas en Psicología*, 2(4), p, 48-60.
- Mertens, L. (1997). *Competencia laboral: sistemas, surgimiento y modelos*. Montevideo: CINTERFOR/OIT.
- MES. (2007). *Reglamento de trabajo docente y metodológico. Resolución N.210/2007*. . La Habana.
- MES. (2016). *Documento base para el diseño de los planes de estudio E*.
- MES. (2018a). *Reglamento para el Trabajo Docente y Metodológico en la educación superior*.
- Moragues, D. (2006). *Turismo y Cultura*. Madrid, España: Agencia Española de Cooperación Internacional.
- Morales, Á. H. (julio-diciembre de 2014). *Competency of Tourist Animator: approaches form a French perspective*. Universidad Autónoma de Tamaulipas.
- Moratalla, D. (2005). Ética de las profesiones y formación universitaria: tres modelos de responsabilidad profesional. *Revista de Fomento Social*(12), 39-55.
- Navarrete, Z. (julio-septiembre de 2013). La universidad como espacio de Formación profesional y constructora de identidades Universitarias. (57), p-5-16. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=37331246003>.
- Nieva, J. A., & Martínez, O. (2016). Una mirada sobre la formación docente. *Revista Universidad y Sociedad*., 8(4), p. 14-21.
- Nieva, J., & Martínez, O. (2017). *Una nueva perspectiva de la formación docente en el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA)*. Colombia.
- Nouri, A. (2014). Dialogic Learning: a social cognitive neuroscience view. *International Journal of Cognitive Research in Science, Engineering and Education*, 55-60.
- Ochoa, F. (Diciembre de 2017). La formación de la autonomía moral desde el preescolar. *Revista Científico-Metodológica*(Nº 66).



- OEI. (2001). *Programa Iberoamericano para el diseño de la formación profesional, " Metodología para definir competencias"*. Madrid.
- Ojalvo, V. (1998). *Ideas acerca de investigación sobre Responsabilidad Social Universitaria (RSU)*. Material inédito digitalizado. CEPES.
- OMT. (2015). *Panorama del turismo internacional*. Obtenido de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416875>
- ONU. (2015). *La Agenda 2030 para el desarrollo sostenible. Proyecto de documento final de la cumbre de las Naciones Unidas para la aprobación de la agenda para el desarrollo*. Naciones Unidas, Asamblea General. Septuagésimo período de sesiones.
- Pacheco, J. y. (2017). Reflexiones en torno a la eticidad en la resolución de conflictos educativos. *Revista Ciencias de la Educación*, , 27(50), pp. 141-157.
- Pelegrín, E. N. (2006). *Metodología para la formación de competencias directivas en las escuelas de hotelería y turismo. Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas*. Escuela de Hotelería y Turismo de Trinidad. Instituto Superior Pedagógico "Félix Varela". Villa Clara, Cuba.
- Perrenoud, P. (2001). La formación de los docentes en el siglo XXI. p 511. Obtenido de 15 de junio 2018, de [http://www.colombiaaprende.edu.co/html/productos/1685/articulos-312338\\_APOYO6.pdf](http://www.colombiaaprende.edu.co/html/productos/1685/articulos-312338_APOYO6.pdf)
- Pinto, L. (Marzo de 1999). Currículo por competencias: necesidad de una nueva escuela. *Revista TAREA*(43), pp. 10 - 17.
- Rico, P. (1990). *¿Cómo desarrollar en los alumnos las habilidades para el control y la valoración de su trabajo docente?* . La Habana, Cuba: Editorial Pueblo y Educación.
- Ríos. (Julio de 2012). INFLUENCIA DE LA AUTONOMÍA DEL APRENDIZAJE EN LA CALIDAD DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL EN LA UNMSM. *Gestión en el Tercer Milenio, UNMSM ,Rev de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas., Vol. 15(Nº 29)*.
- Ríos, T. (Julio de 2012). Influencia de la autonomía del aprendizaje en la calidad de la formación profesional en la UNMSM. *UNMSM, 15(29)*.
- Rodríguez Aguilera, Y. (2012). *Diagnóstico de Valores Referenciales sobre Competencias de Calidad Personal en Empresas Turísticas*. Universidad de La Habana . Trabajo de Diploma. Facultad de Turismo, La Habana, Cuba.
- Rodríguez, A., & Valdés, Y. (2014). Estrategia metodológica para el desarrollo de la competencia autonomía emocional en los estudiantes de la Carrera Licenciatura en Turismo. La Habana, Cuba.

- Saarni, C. (2000). Emotional competence: a development perspective. *The handbook of emotional intelligence. Theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace* .
- Sáenz, D. K., & Malpica, S. (2017). Congreso Nacional de Investigación Educativa. *Competencia ética y valores profesionales en los posgrados de la Universidad Veracruzana*. San Luis Potosí.
- Salinero, M., & Fernández, C. (2011). *Desarrollo de la autonomía profesional de los estudiantes universitarios en los centros de prácticas*. Univesidad Complutense de Madrid.
- Sánchez, T., Bermúdez, M., & Casal, G. (2016). Titulación de Psicología en el EEES: comparación entre licenciados y graduados españoles. *21*(1), 175-189.
- Seijo, C., Barroeta, M., & Mejía, L. (Mayo de 2012). Dimensiones de la responsabilidad social y la ética empresarial en la gestión pública. (Nº 1).
- SERNATUR . (2015). *Ministerio de Economía y Fomento. Guia de perfiles de egreso de los profesionales de turismo, hotelería y gastronomía de Chile* .
- Sierra, R. (2004). *Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas. Modelo teórico para el diseño de una estrategia pedagógica en la educación primaria y secundaria básica*. Instituto Superior Pedagógico “Enrique José Varona”, La Habana, Cuba.
- Sierra, R. (2008). *La estrategia pedagógica, su diseño e implementación*. La Habana, Cuba: Pueblo y Educación.
- Silvestre, & Zilberstein. (2003). *Hacia una didáctica Desarrolladora. Primera reimpresión*. La Habana: Pueblo y Educación.
- Sosa, T. M., Añorga, J. A., Pichs, L. A., & Rodríguez, M. A. (2016). Diseño de Estrategia Pedagógica para el mejoramiento del desempeño médico con el paciente epiléptico. *4*(1). Obtenido de <http://www.revcalipto.sld.cu/index.php/ahcgelectronica>
- Tamayo, M. (2003). *La experiencia mexicana en el Desarrollo del Proyecto de Formación Profesional basada en Competencias Laborales*”. Programa de Cooperación Iberoamericana para el Diseño de la Formación Profesional. *Biblioteca Digital de la OEI*. Obtenido de <http://www.oei.org.co/iberfop/tamayo/index.htm>
- Terezinha. (2014). *Etica y Competencia*. Ministerio de Cultura(1). Obtenido de ISBN 978-84-99214962
- Tijero, J. (2014). *El perfeccionamiento de los procesos de comunicación organizacional de la Facultad de Turismo de la Universidad de la Habana: una propuesta*. Tesis

- de maestría, Facultad de Turismo de la Universidad de la Habana., Ciudad de la Habana.
- Tobón, S. (2005). Formación basada en competencias. Pensamiento complejo, diseño curricular y didáctica. 2. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Tünnermann, C. (2011). Educación universitaria para el siglo XXI. Análisis comparados (I). *La educación universitaria necesaria para el siglo XXI. En L. Bonilla y F. López (Comp)*, 277-314. Caracas, Venezuela: Centro Internacional Miranda.
- Tuning, P. (2008). *Tuning- Afinar las estructuras educativas de Europa. Proyecto piloto apoyado por la Comisión Europea en el marco del programa Sócrates. Declaración de Bolonia.*
- V., G., Kraftchenko, O., & Ojalvo, V. (2003). El diagnóstico psicopedagógico de los valores. *Revista Pedagogía Universitaria, Vol. 8(Nº 1)*.
- Valdés, Niurka, & Castañeda. (2003). La formación sociohumanista en carreras técnicas. De la tradición a la contemporaneidad. . *Revista Cubana de Educación Superior. Universidad La Habana., Vol. 22 (No.2.)*.
- Valdés, Y., Vázquez, Y., & Velasteguí, E. (Julio - Septiembre de 2018). Estrategia metodológica para el desarrollo de la competencia autonomía emocional en los estudiantes de la carrera de licenciatura en turismo. 2(3), 273-296. doi:<https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v2i3.152>
- Valdés, Y., Vázquez, Y., & Velasteguí, E. (Julio - Septiembre de 2018). Formación de la competencia de autonomía emocional y moral en estudiantes de turismo. 2(3), 203-215. doi:<https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v2i3.147>
- Vallaey, F. (2005). *Breve marco teórico de Responsabilidad Social Universitaria.* Recuperado el 5 de Junio de 2013, de <http://www.iadb.org/etica>.
- Vallaey, F. (2008). Responsabilidad Social Universitaria: una nueva filosofía de gestión ética e inteligente para las universidades. *Revista ESS, 13(2)*, 195-219.
- Vargas, A. D. (2015). Estudio caso: una estrategia pedagógica para la formación de docentes universitarios. (*número especial*), 715-735.
- Vigotsky, L. (1984). *Infancia y Aprendizaje.* Madrid: Akal.
- Vigotsky, L. (1987). *Imaginación y creación en la edad infantil.* La Habana, Cuba: Editorial Pueblo y Educación.
- Vigotsky, L. (1996). *El desarrollo de los procesos psicológicos superiores.* Grupo editorial Grijalbo.
- Weimberg, P. D. (2006). *El trabajo en el siglo XXI. Panorama actual y desafíos para la formación profesional y el empleo de los jóvenes.* Montevideo: CINTERFOR.

Zayas, Á. d. (2003). *Pedagogía. Un modelo de formación del hombre*. La Paz: Grupo editorial Kipus.

Zilberstein, J., & Olmedo, S. (Septiembre de 2014). Las estrategias de aprendizaje desde una didáctica desarrolladora. (U. d. Cienfuegos, Ed.) *Atenas, Vol. 3(Nº 27)*, pp. 42-52.

**PARA CITAR EL LIBRO DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA Y TECNOLOGÍA .**

Velasteguí López, E. Barona López, L., Carrasco Ruano, T., & Velasteguí López, P. (2020). Educación Superior, Ciencia y Tecnología. *Editorial Ciencia Digital*, 1-160. <http://libros.cienciadigital.org/index.php/CienciaDigitalEditorial>



La ponencia que se publica en este libro de memorias es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Editorial Ciencia Digital**.

El ponencia queda en propiedad de la editorial y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Editorial Ciencia Digital**.



---

## las Matemáticas y la Informática con el Turismo.

---

### *Link between Mathematics and Informatics with Tourism.*

Dariel Armstrong Zulueta.<sup>12</sup> & Brena Ester Córdova Godoy.<sup>13</sup> & Melissa Lemes Reyes<sup>14</sup>

#### **Resumen**

En la actualidad el desarrollo turístico es soportado por toda una red de estudios y tecnologías que tienen su basamento en herramientas y modelos matemáticos aplicados a los disímiles contextos que se generan en el sector. Desde las sombras han sido un factor clave para la interpretación, comprensión y toma de decisiones en todos los fenómenos que pueden darse en el turismo. La presente investigación tiene como objetivo demostrar la importancia de las matemáticas en la gestión turística de un destino, a partir de la caracterización las herramientas con aplicación en el turismo y su implementación, y la evaluación de la incidencia de dichas herramientas en el desarrollo de la gestión turística. Se enfoca fundamentalmente en la aplicación de la estadística, la optimización y las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). Dentro de las TIC caracteriza brevemente aplicación de las Big Datas y su importancia para la generación de información confiable y en tiempo real. Por último realiza un breve diagnóstico de la aplicación de las bases de datos en Cuba y su posible evolución a las Big Datas.

#### **Summary**

At present, tourism development is supported by a whole network of studies and technologies that are based on mathematical tools and models applied to the different contexts that are generated in the sector. From the shadows they have been a key factor for the interpretation, understanding and decision making in all the phenomena that can occur in tourism. The purpose of this research is to demonstrate the importance of mathematics in the tourist management of a destination, based on the characterization of tools with application in tourism and its implementation, and the evaluation of the incidence of these tools in the development of the tourist management. It focuses primarily on the application of statistics, optimization and Information and Communication Technologies (ICT). Within ICT, it briefly characterizes the Big Datas application and its importance for the generation of reliable and real-time information. Finally, he makes a brief diagnosis of the application of the databases in Cuba and their possible evolution to the Big Datas.

The objectives of the research are achieved from the bibliographic consultation of different sources, where

---

<sup>12</sup>Facultad de Turismo, Universidad de la Habana, darielarmstrong@gmail.com,

<sup>13</sup>Facultad de Turismo, Universidad de la Habana, breecg@nauta.cu

<sup>14</sup>Facultad de Turismo, Universidad de la Habana, melylr@nauta.cu

Los objetivos de la investigación son logrados a partir de la consulta bibliográfica de diferentes fuentes, en donde se analizan casos teóricos y prácticos de aplicaciones de herramientas matemáticas en diferentes aspectos de análisis económicos, sociales, financieros, de marketing, entre otros.

**Palabras claves:** Herramientas, matemáticas, turismo, estadística, optimización, TIC, Big Data  
**Keywords:** Tools, mathematics, tourism, statistics, optimization, ICT, Big Data

### Introducción

El turismo se ha vuelto un factor clave en la economía de muchos países, principalmente en los que están en vías de desarrollo y ven en él una forma fundamental para incrementar su PIV. Los estudios referentes al tema lo ubican como un fenómeno social, cultural y económico, según el punto de vista desde el cual es tratado. Todos los enfoques son certeros a pesar de la variabilidad de puntos de vistas ya que fundamentalmente es un fenómeno social inherente a la voluntad humana, y por ende va con la percepción de cada región, sociedad, país, o persona que lo practica, lo estudia o lo gestiona. La claridad de la conciencia en los actores que intervienen en el fenómeno, y del rol que desempeñan durante el mismo, es lo que posibilita su correcto desarrollo ascendente en la sociedad.

La evolución que ha marcado el turismo desde su surgimiento ha seguido la velocidad de desarrollo de la humanidad misma, llevándolo a escala global y facilitando los servicios brindados para el cliente o consumidor final, que ya puede conocer todo el mundo; pero al mismo tiempo complejizando y perfeccionando todos los procesos que dan como resultado la correcta gestión del sistema. La diferenciación entre estos actores: cliente o consumidor y gestor, es lo que determina el nivel de complejidad percibido por la sociedad con relación al turismo.

Siguiendo este enfoque es común encontrar personas que hacen referencia al sector como el de mayor facilidad para su gestión, viéndolo desde la perspectiva del cliente el cual en menos de 30 minutos se puede gestionar unas vacaciones de excelencia del otro lado del mundo. Pero se debe tener en cuenta que detrás de esta simple acción que no depende más que del poder adquisitivo y del deseo del consumidor, se desarrolla todo un sistema turístico. El desarrollo económico a partir de la gestión turística en cada país está ligado al nivel de competitividad que alcanza la mismo, y esto se logra no solo con la experiencia de los directivos y la confianza en el poder de atraktividad de los productos turísticos; sino con estudios certeros y confiables que determinen necesidades reales de los turistas, oportunidades de desarrollo y la aplicación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

La seriedad y confianza de estos estudios es basada en la matemática y su sinfín de aplicaciones para el desarrollo, por lo tanto la presente investigación tiene por objetivo:

**Objetivo general:**

- Demostrar la importancia de las matemáticas en la gestión turística de un destino.

**Objetivos específicos:**

- Caracterizar las herramientas matemáticas con aplicación en el turismo.
- Evaluar la incidencia de las herramientas en el desarrollo de la gestión turística

**Metodología:**

El diseño de esta investigación consta de un enfoque cualitativo porque buscó comprender la aplicación de las matemáticas en el sector turístico a partir de las consultas bibliográficas.

Al respecto de este tipo de estudios Carlos Méndez afirma que:

*“busca identificar características del universo de investigación, señala formas y actitudes del universo investigado, establece comportamientos concretos y descubre y comprueba la asociación entre variables”*. (Méndez Álvarez, 2001)

Los documentos fueron parte principal desde el inicio de esta investigación, basados en ellos se pudo evaluar la incidencia real de las matemáticas en el turismo a partir de ejemplos prácticos reales o docentes en los que se realizaban distintos estudios sobre el tema.

**Resultados:****La estadística descriptiva:**

La estadística descriptiva ha venido siendo utilizada como una herramienta fundamental a la hora de llevar a cabo investigaciones en el área del turismo, dado que permite conocer las características de poblaciones concretas, y además realizar predicciones sobre la evolución de estas características. (Organización Mundial del Turismo (OMT), 2017)

En el caso del turismo, la estadística permite estudiar y sistematizar la evolución de la realidad turística, por ejemplo, la estacionalidad, el crecimiento, los ciclos, los impactos de la actividad, etc. También permite conocer la evolución de un determinado destino turístico valorando su gestión a corto y largo plazo. Por último la estadística descriptiva permite analizar los errores y logros observados en el pasado con el fin de establecer políticas correctoras o potenciar las estrategias de futuro. (Organización Mundial del Turismo (OMT), 2017)

Importancia de la estadística para la investigación en turismo:

**Para el empresario turístico:**

- Proporciona más y mejor información sobre el sistema turístico.
- Aumenta la competitividad al permitir un mayor conocimiento del mercado y del entorno en el que se desarrolla la actividad turística.
- Reduce la incertidumbre y el tiempo de reacción ante los cambios en los requerimientos de los clientes.
- Reduce los costes generados por los errores.

**Para el sector público:**

- Actúa de forma más competitiva al tener mayor información.
- Es una fuente de información importante.
- Detecta la importancia del sector sobre el resto de la economía.
- Permite realizar planificaciones estratégicas.

Los datos empleados en las investigaciones turísticas tienen distintas clasificaciones en dependencia de su uso y finalidad. Principalmente se agrupan en datos de corte transversal, de series temporales y de panel.

**Los Datos de corte transversal** son los que se obtienen cuando, en un momento determinado del tiempo, se analizan los distintos valores de una misma variable según una serie de criterios (por ejemplo: gasto en turismo per cápita en el año 1999 para las cinco nacionalidades con mayor afluencia de turismo; pernoctaciones en el mes de agosto según categorías hoteleras; entradas vendidas en un fin de semana en un parque temático según grupos de edad; etc.).

Una misma variable puede ser medida según diversos criterios: la evolución en el tiempo, subgrupos humanos, regiones geográficas, etc. Según el criterio que se ha establecido se pueden establecer posteriormente unas comparaciones u otras. Cuando se escoge el primer criterio (evolución temporal) se obtiene un tipo de datos conocidos como datos de **series temporales**, que reciben un tratamiento diferenciado del resto. (Organización Mundial del Turismo (OMT), 2017)

**Los Datos de serie temporal** es el **conjunto de medidas de una variable de interés** tomadas a lo largo del tiempo. El empleo de datos de series temporales tiene gran importancia dado que permite:

Estudiar el comportamiento de una variable en el tiempo, es decir, si ha habido crecimiento o decrecimiento.

Conocer la existencia de efectos estacionales.

Distinguir si un determinado movimiento es ocasional o cíclico (y por lo tanto, es de esperar que se repita).

Comparar la evolución de variables del turismo (pernoctaciones, gasto en turismo,



etc.) con la de otro tipo de variables económicas (inflación, tipo de cambio, etc.), sociales (población, nivel de vida, etc.), medioambientales, etc.

**Datos de panel** cuando se observa la evolución de una variable en el tiempo y además se incluye algún otro tipo de criterio de comparación dentro del mismo período de tiempo, combinando, por lo tanto, la información temporal y de corte transversal.

Entre los análisis más comunes desarrollados en el turismo se encuentran los análisis de **distribuciones bidimensionales**.

El análisis de la realidad turística requiere muchas veces el estudio simultáneo de dos o más variables, con el objetivo de comprobar la posible relación entre ellas. Este análisis favorece el entendimiento de la realidad turística y ayuda a la toma de decisiones, tanto a nivel público como en el contexto de las empresas turísticas. Igualmente este análisis favorece la previsión futura y la evolución de dichas variables en el tiempo.

Muchas investigaciones realizadas en el campo del turismo han presentado estudios donde se han establecido relaciones entre variables atendiendo a la experiencia y al conocimiento teórico de la realidad turística.

Así, en el análisis de la demanda de turismo se ha experimentado diferentes clases de modelos donde se ha relacionado la variable demanda, bien medida de una forma cuantitativa (número de turistas) o de una forma economicista (gasto turístico), con un conjunto de variables que han permitido explicar sus movimientos y dinamismo (Organización Mundial del Turismo (OMT), 2017). De esta forma se pueden desarrollar estrategias enfocadas al aprovechamiento de estas variables incidentes para favorecer el crecimiento de la demanda turística.

### **La optimización en el turismo a partir de la programación lineal:**

Como parte del proceso de planificación de cualquier empresa resulta de vital importancia una organización que permita hacer un uso óptimo de los recursos. La optimización, implica determinar la asignación más eficiente, en el que el principal objetivo es minimizar costos y tiempo, así como maximizar las utilidades.

La programación lineal trata sobre la planeación de las actividades para obtener un resultado óptimo, esto es, el resultado que mejor alcance la meta especificada (según el modelo matemático) entre las alternativas de solución.

En este caso la palabra “programación” no se refiere a programación en computadoras; sino que se le utiliza como sinónimo de planeación (Alvarado Boirivant, 2009), y es una herramienta de investigación operativa que se define como un algoritmo matemático con una función objetivo y restricciones que son formuladas a través de ecuaciones lineales que determina la **asignación óptima de recursos escasos** (Osorio Cuellar, 2016).

Generalmente la utilización de esta herramienta está basada en dos objetivos fundamentales a partir del modelo matemático a emplear:

---

**Maximización, Minimización.**

En forma resumida se afirma que la programación lineal es un método matemático de resolución de problemas donde el objetivo es optimizar (maximizar o minimizar) un resultado a partir de seleccionar los valores de un conjunto de variables de decisión, respetando restricciones correspondientes a disponibilidad de recursos, especificaciones técnicas, u otras condicionantes que limiten la libertad de elección. Mediante la programación lineal se puede representar un sistema de producción a partir de un modelo o matriz en el que se incluyen (Fernández, 2015):

- Costos e ingresos generados por unidad de actividad (función objetivo).
- Aportes y requerimientos de insumos y productos por unidad de cada actividad considerada (coeficientes insumo/producto).
- Disponibilidad de recursos, especificaciones técnicas y empresariales a respetar (valores del lado derecho de las restricciones).

En concreto, permite analizar y elegir la mejor entre muchas alternativas. En términos generales se puede pensar en la programación lineal como un medio para determinar la mejor manera de distribuir una cantidad de recursos limitados en procura de lograr un objetivo expresable en maximizar o minimizar una determinada cantidad (Fernández, 2015).

La aplicación de esta herramienta matemática se hace cada vez más necesaria en la planificación de las disímiles actividades dentro del sector turístico, entre ellas se pueden citar:

**Aplicación en el marketing:**

Conociendo todas las características de los clientes a los que está enfocada la campaña de marketing se generan una serie de restricciones referentes a la forma de llegar a cada consumidor del producto o servicio brindado, considerando, por ejemplo: variabilidad de edades, regiones geográficas, idiomas, costumbres, status social, etc. Con ellas se determina la campaña de marketing más idónea para la reducción de costos.

**Aplicación en la restauración:**

En esta parte de la prestación de servicios hoteleros y extra-hoteleros es muy variada la aplicación de este tipo de herramienta; ejemplo:

En la investigación del doctor José Fernández García, de la facultad de economía de la universidad de la habana, cuyo objetivo era el de maximizar la ganancia del restaurant sin aumentar el número de platos vendidos y manteniendo o disminuyendo el costo directo del mismo, se determinó optimización de las ganancias a partir de aplicar un modelo de programación lineal determinando como variables independientes cada uno de los alimentos de la carta menú y como restricciones el máximo número de platos que pueden vender de cada uno. Al final el modelo determino los platos que más insidían en la rentabilidad del restaurante y los que por su resultado nulo era conveniente retirar de

la misma. Estos resultados fueron comparados con otros estudios como los de ingeniería de menú y la observación del comportamiento los platos en un mes y arrojaron resultados de alta similitud, demostrando la veracidad del modelo utilizado.

#### **Aplicación en el transporte aéreo:**

Podemos hablar de optimización del espacio de pista consumido por cada aeronave. Esta está ligada a restricciones de tiempo en cuanto a: tiempo de revisión de la aeronave, carga de combustible, monta de pasajeros y equipaje, etc. A partir de este método se determina el uso óptimo del tiempo de cada aeronave en la pista para una mejor gestión.

#### **Aplicación en el transporte terrestre (ómnibus):**

La reducción de costos a partir de la optimización de combustible. Considerando como restricciones para su huso, el consumo de cada ómnibus, la cantidad de viajes, el consumo por viajes, la cantidad de ómnibus, la cantidad disponible de combustible, entre otras.

Aplicaciones en la gestión de servicios:

Se puede tomar por ejemplo la optimización de la cantidad de dependientes que operan en uno de los salones de un restaurante, como restricciones se tienen en cuenta la cantidad de mesas a atender por dependiente, la cantidad de mesas del salón, etc.

#### **Aplicaciones a la logística:**

Este es posiblemente la parte donde la programación lineal se utilice, o se deba utilizar con mayor frecuencia y eficiencia puesto que las actividades logísticas buscan constantemente la reducción de costos, además de tener incorporadas otras actividades de necesaria optimización como el transporte, el almacenaje, la compra y distribución de recursos.

#### **La informática y las comunicaciones.**

Hasta el momento en esta investigación se han mencionado herramientas y modelos matemáticos que facilitan la gestión de las actividades que se desarrollan en el turismo, pero en la actualidad su uso o aplicación no se realiza de forma manual. Para el desarrollo de estas actividades se ha implementado todo un mundo tecnológico basado en la informática y las comunicaciones.

Las tendencias actuales de las Tecnologías de la Información, que se manifiestan en el desarrollo prioritario de las comunicaciones y de la multimedia, vienen a satisfacer las necesidades de información del sector turístico de una forma muy adecuada. Hablar de turismo y tecnologías de la información es referirse a las dos áreas económicas de mayor proyección para el siglo XXI. La utilización de la Tecnología de la Información y las Comunicaciones (TIC) incide en la mejora de la calidad en sus dos vertientes, por un lado, produciendo ahorro de costes y optimizando los procesos, lo que redundará en la mejora de la gestión. Por otro lado, la aplicación de estas tecnologías posibilita la

prestación del servicio en mejores condiciones y la incorporación de nuevos servicios, lo que redundará en la mayor satisfacción del cliente (Instituto de Estudios Turísticos, 2012).

Una relevancia creciente ante los avances tecnológicos y su rápida adopción por la demanda que han configurado un nuevo escenario turístico observaba que el *e-tourism* constituía el reflejo de la digitalización de todos los procesos de la cadena de valor turística, una revolución digital que ha modificado sustancialmente la gestión turística. Incluso, la omnipresencia actual de las TIC desde el lado de la oferta (gestión y marketing, fundamentalmente) y de la demanda (información, reserva, compra y experiencia turística) diluye la diferenciación entre los procesos en línea (*online*) y fuera de línea (*offline*) (Ivars Baidal, Solsona Monzonís, & Giner Sánchez, 2016).

Las fuerzas motrices que han provocado este cambio pueden sintetizarse en tres apartados fundamentales: la rápida evolución tecnológica, los cambios en la demanda y la búsqueda de una mayor competitividad. En una actividad intensiva en el uso de información, la generalización de Internet ha supuesto una revolución en el consumo, la producción y la comercialización turística (Ivars Baidal, Solsona Monzonís, & Giner Sánchez, 2016).

La adopción de Internet y el desarrollo del *e-commerce* fueron más rápida en el turismo que en otros sectores económicos y, a pesar de la estructura de pequeñas y medianas empresas, los niveles de utilización de las TIC en este ámbito son elevados (Ivars Baidal, Solsona Monzonís, & Giner Sánchez, 2016).

La aplicación de la informática marca un crecimiento exponencial en el desarrollo del turismo y de su gestión. Como ejemplo se pueden tomar la implementación de software para las gestiones de recepción de un hotel, los sistemas de reservas en las agencias de viajes, los Sistemas Globales de Distribución (GDS), el desarrollo de internet y sus muchos usos como son los servicios online, las pasarelas de pago, los correos electrónicos, las redes sociales, el surgimiento de las Agencias de Viajes Online (OTA), las Big Datas y los Sistemas de Inteligencia Turística, etc. Podrían ser innumerables las aplicaciones informáticas que tributan de una forma u otra a la gestión del turismo.

Como ejemplo se tomara el uso de las Big Datas como herramienta informática para la gestión de empresas y destinos turísticos.

**Cuando se habla de Big Data el termino es referido a conjuntos de datos o combinaciones de conjuntos de datos cuyo tamaño (volumen), complejidad (variabilidad) y velocidad de crecimiento (velocidad) dificultan su captura, gestión, procesamiento o análisis mediante tecnologías y herramientas convencionales, tales como bases de datos relacionales y estadísticas convencionales o paquetes de visualización, dentro del tiempo necesario para que sean útiles (Power Data, 2020).**

**La naturaleza compleja del Big Data se debe principalmente a la naturaleza no estructurada de gran parte de los datos generados por las tecnologías modernas, como los web logs, la identificación por radiofrecuencia (RFID), los sensores incorporados en dispositivos, la maquinaria, los vehículos, las búsquedas en Internet, las**

redes sociales como Facebook, computadoras portátiles, teléfonos inteligentes y otros teléfonos móviles, dispositivos GPS y registros de centros de llamadas.

El análisis de toda la amplia red de datos que se genera en una ciudad, en un país o en una región determinada es lo que le da la verdadera vida funcional a las big datas. El desarrollo de algoritmos de análisis determina información crucial en el estudio del turismo.

Todo lo anteriormente hablado en esta investigación se recoge y se lleva a la actualidad a través de softwares que se encargan del procesamiento y análisis de toda la información que pueda ser obtenida en un destino turístico.

Lo importante no es que la empresa o destino disponga de estos datos, sino que los **trabaje para obtener información de valor**. La información obtenida facilitará la toma de decisiones predictivas, y, por ende, generará un **impacto positivo en los resultados de la compañía o destino** gracias a la puesta en marcha de acciones adaptadas a las necesidades reales del público objetivo.

### Conclusiones:

- La presente investigación permitió arribar a las siguientes conclusiones:
- Las herramientas permiten conocer las características de poblaciones concretas, y además realizar predicciones sobre la evolución de estas características.
- La aplicación de modelos matemático es extensiva a todas las actividades dentro del sector turístico.
- El uso de las TIC marca el desarrollo de los destinos turísticos elevando su competitividad.
- Es necesaria la aplicación de sistemas de análisis de grandes volúmenes de información en tiempo real en el destino Cuba para la mejor gestión turística.

### Referencias Bibliográficas

- Alvarado Boirivant, J. (29 de enero de 2009). *La Programacion Lineal, aplicacion de las pequeñas y medianas empresas*. Obtenido de Reflexiones: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72912559007>
- Fernández, G. (2015). *Un Modelo de programacion lineal para la optimizacion de la ganancia en un estaurant y su comparacion con otras tecnicas utilizadas de perfeccionamiento del menu*. La Habana: Univercidad de la Habana.
- Guevara, A., Aguayo, M., Aguayo, A., & Araque, F. (2013). Informática aplicada al turismo. *Ediciones Pirámide*, 312.
- Instituto de Estudios Turisticos. (2012). *Tegnologia de la informacion en el turismo*. Madrid, España: Secretaría de Estado de Comercio, Turismo y Pymes.

- Ivars Baidal, J., Solsona Monzonís, J., & Giner Sánchez, D. (2016). Gestión turística y tecnologías de la información. *Documents d'Anàlisi Geogràfica* 2016, 327-346.
- Méndez Álvarez, C. E. (2001). Metodología. *Diseño y desarrollo del proceso de investigación.*, 137.
- Millán Gasca, A. (2006). La aplicación de las Matemáticas a los problemas de administración y control: Antecedentes Históricos. *ILUIL*, vol.26, 929-961.
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (26 de mayo de 2017). *Apuntes de Metodología de la Investigación en el Turismo*. Obtenido de e-unwto.org: <http://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284404889> - Friday, May 26, 2017 7:39:52 PM - Secretaría de Turismo IP Address:189.204.93.100
- Osorio Cuellar, P. B. (2016). *Programación lineal para la distribución de viajes en*. Lima: Universidad Nacional de San Marcos, Facultad de Ciencias Matemáticas.
- Power Data. (29 de enero de 2020). *Power data*. Obtenido de Power data: <https://www.powerdata.es/big-data>
- Vázquez Alfonso, Y. (2018). *Banco de datos turísticos para el monitoreo y toma de decisiones en entidades del Turismo*. La Habana: Facultad de Turismo.

**PARA CITAR EL LIBRO DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA Y  
TECNOLOGÍA .**

Velasteguí López, E., Barona López, L., Carrasco Ruano, T., & Velasteguí López, P., (2020)., Educación Superior, Ciencia y Tecnología. *Editorial Ciencia Digital*, 1-160. <http://libros.cienciadigital.org/index.php/CienciaDigitalEditorial>



La ponencia que se publica en este libro de memorias es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Editorial Ciencia Digital**.

El ponencia queda en propiedad de la editorial y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Editorial Ciencia Digital**.



# Valoración de la escala trauma score revisado como marcador de mortalidad en pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital General Docente Ambato.



*Title Assessment of the score trauma score revised as a marker of mortality in patients attended in the emergency service of the General Hospital Docente Ambato.*

Jairo Israel Mayorga Mayorga.<sup>15</sup> & Juan Israel Acurio Pérez.<sup>16</sup>

## Resumen

El trauma es la principal enfermedad causante de mortalidad en la población productiva, provocando diversas discapacidades. Según refiere la Organización Mundial de la Salud (2010), un total de 278,6 millones de habitantes sufrieron traumatismos. En los países subdesarrollados las estadísticas de mortalidad por accidentes de tránsito son el doble que en países desarrollados y del 20 % al 40 % de ocupación de camas en las unidades hospitalarias son por pacientes que sufrieron un trauma. La investigación fue desarrollada con el objetivo de valorar la Escala Trauma Score Revisado como predictor de mortalidad en pacientes atendidos con trauma en el Servicio de Emergencia del Hospital General Docente Ambato. El diseño investigativo fue cuali-cuantitativo, con estudio observacional, transversal, y se trabajó con un universo de 80 pacientes. Se encontró que el 75 % de historias clínicas no es llenado adecuadamente y estuvieron incompletas, el 53 % de pacientes lesionados se atendió en un tiempo mayor al recomendado, el porcentaje de mortalidad fue del 1 %. Con lo que se concluyó que no hubo diferencia

## Abstracts

Trauma is the main disease-causing mortality among productive population, causing various disabilities. According to the World Health Organization (2010), a total of 278.6 million people suffered injuries. In underdeveloped countries, mortality statistics because of traffic accidents are the double than in developed countries and from 20 % to 40 % of bed occupancy in the hospital units are for patients who suffered a trauma. The research was developed to evaluate the Revised Score Trauma Scale as a predictor of mortality in patients treated with trauma in the Emergency Service of the Ambato General Teaching Hospital. The research project was developed with the objective of assessing the Revised Score Trauma Scale as a predictor of mortality in patients treated with trauma in the Emergency Service of the Ambato General Teaching Hospital. The research design was a quali-quantitative, observational, cross-sectional study, and 80 patients were studied. It was found that 75 % of medical records are not filled properly and were incomplete, 53 % of injured patients were treated in a longer time than recommended, the mortality rate

<sup>15</sup> American College of Surgeons, Committee on Trauma, Advanced Trauma Life Support. Coordinación ATLS región 1 Quito, Ecuador. (CS: 57051-P), ATLS ID: 732052 Provider Jairo Mayorga. jairomim@hotmail.com

<sup>16</sup> Universidad Regional Autónoma de los Andes, Maestría en Salud Ocupacional, Facultad de Ciencias Médicas, Ambato, Ecuador, pg.jairoimm77@uniandes.edu.ec



estadística según el pronóstico de la escala en las historias clínicas que tuvieron los datos completos para el cálculo, por lo que se recomienda la capacitación continua de soporte vital avanzado en trauma avalado por el American College of Surgeons, también por el protocolo de atención de trauma del Ministerio de Salud Pública de Ecuador y la aplicación de un sistema de trauma.

**Palabras claves:** Trauma score revisado, marcador de mortalidad, hospital general docente Ambato.

was 1 %. It is possible to conclude that there was no statistical difference according to the prognosis of the scale in the medical records that had the complete data for the calculation. That is why it is advisable to continue training regarding advanced life support in trauma, which is supported by the American College of Surgeons. In addition, the trauma care protocol of the Ministry of Public Health of Ecuador and the application of a trauma system must be tackled.

**Keywords:** Trauma score revised, mortality marker, general teaching hospital Ambato

## Introducción.

### Actualidad e importancia

Directrices legales del Ecuador

En artículo 32 de la Constitución de la República del Ecuador se menciona, como deber del Estado, garantizar los derechos, en especial la salud, se basa en principios de “equidad, intercultural, universalidad”. El Ministerio de Salud Pública de Ecuador en el año 2012 planteó una táctica para renovar el Modelo de Atención Integral de Salud con el propósito de mejorar el cuidado de emergencias médicas en al campo prehospitalario y hospitalario, orientado a reforzar los servicios que brindan y organizan la ayuda a las víctimas con el suministro de bienes, equipamiento y profesionales preparados (1).

El Plan Nacional de Desarrollo Art. 280 se estipula como herramienta de base para el desarrollo de acciones públicas enfocadas en reducir la pobreza y desigualdad para lograr un régimen de Desarrollo y Buen Vivir, su relación con la salud con equidad y de libre acceso sin discriminación; mediante el aumento de tasa de profesionales de la salud, incrementar la cobertura y accesibilidad. (2)

En base a las “Prioridades de Investigación de Salud 2013-2017” da importancia el estudio y desarrollo de temas para el mejoramiento del Buen Vivir. Se ha identificado los problemas de salud, sus determinantes y respuesta que da el sistema de salud en el Ecuador para destinar recursos y desarrollar estudios que faculden el mejoramiento a estándares óptimos en el tratamiento de lesiones no intencionales y lesiones de transporten que corresponden a pacientes con traumas. (3)

En la última década se examinó el número de atenciones médicas que reflejaron un constante crecimiento en consultas preventivas; lo que es coherente con el lineamiento del Ministerio de Salud Pública en su nuevo modelo que promociona el “prevenir” en lugar de “curar”.(4)

### **Actualidad Internacional**

El trauma es una enfermedad principal causante de mortalidad en menores de 35 años en el mundo además de producir un alto grado de discapacidad. Según un trabajo realizado por The Global Burden of Disease Study (GBD) 2010, auspiciado por la World Health Organization (WHO) refiere que 278,6 millones de habitantes sufrieron traumatismos. De los cuales 35% fueron accidentes de tráfico, 12,6% caídas, 9,16% violencia interpersonal. (5)

En los países subdesarrollados las estadística de mortalidad por accidentes de tránsito son el doble que en países desarrollados. (6) La Organización Mundial de la Salud menciona que del 20 al 40 % de ocupación de camas en las unidades hospitalarias son por pacientes que sufrieron un trauma, lo que repercute en una mayor estancia, tiempos de recuperación más prolongados, gastos altos para el sistema de salud, acortamiento de vida y productividad del individuo.(7)

Se ha desarrollado adelantos en la atención prehospitalaria, las propuestas de mejora en el cuidado de las emergencias cambiaron el concepto de “cargar y correr” a uno de “estabilizar y trasladar” estableciendo un moderno rumbo para la invención de tratamientos integrales de emergencia para la organización de los pacientes (triage) con el fin de escoger el mejor tratamiento y traslado. (8)

El triage manejado inadecuadamente produce un sobretriage que traduce en la movilización de equipos de trauma para pacientes con heridas leves, o un subtriage que son pacientes críticos sin la movilización del equipo de trauma; según el American College of Surgeons define como admisible a un subtriage del 5 % y un sobretriage entre 25 al 50%.(8)(9)

Un método de valoración ampliamente usado para este tema es la escala trauma score revisado (RTS), procedimiento sencillo, posible, imparcial con una sensibilidad del 85%, su cualificación es entre 0 a 12 siendo 12 el de menor letalidad y 0 mayor letalidad, los beneficios de esta escala es el tiempo. (10)(11)

### **Actualidad nacional**

En el año 2011 el Ministerio de Salud Pública del Ecuador elaboro un manual de protocolos de atención prehospitalaria para emergencias médicas, ya que en el país no tenía un sistema integrado de emergencia que enlace sistemas de atención en todos los niveles, por lo que era primordial establecer un manejo inicial de estos pacientes. (12)

En el Hospital San Francisco de Quito se realizó un estudio en el año 2013 de donde el departamento de gestión de riesgos manifestó que se atendió 21.4% de traumas mayores, el 44.3% de traumas moderados y 34.3% de traumas leves, evidenciando que en esta unidad representa la sexta causa de morbilidad teniendo relación con las estadísticas en donde se menciona que el Ecuador es el segundo país de Latinoamérica con alta tasa de mortalidad por accidentes de tránsito según reporte del estado global sobre la seguridad de las vías de la (OMS) en el 2013.(13)

Villegas M, en un estudio realizado en el 2017 de las escalas de evaluación de traumas para determinar la eficacia del triage prehospitalario con la (RTS) calculando el producto de subtriage y sobretriage en la capital de los ecuatorianos. La información fue tomada del comité interinstitucional de red de emergencias médicas (CIREM), La cual demostró que por la carencia de aplicación de esta escala para valorar las lesiones se produjo sub y sobretriage obstaculizando la solución de aquellos casos influyendo en la morbimortalidad de estos pacientes que al contrario con la aplicación de este instrumento es primordial para su supervivencia. (8)

El hospital general docente Ambato, fue fundado el 4 de junio de 1965 entro en un proceso de repotenciación para brindar una mejor atención al usuario debido a su ubicación en la Sierra Centro confluye una gran cantidad de pacientes sobre todo al servicio de emergencia con un número de 80.935 atenciones registradas en el año 2011, el 14 de febrero del 2017 se entregó la nueva sala del servicio de emergencia del hospital general docente Ambato.(1)(14)(15)

La presente investigación, tiene un gran interés médico científico, planteando actividades de mejoramiento, al personal de salud del servicio de emergencia del hospital general docente Ambato, para de este modo estandarizar, protocolizar y reglamentar el accionar y los conocimientos teóricos y prácticos al aplicar el manual de protocolos prehospitalario para trauma, disminuyendo la tasa de mortalidad y secuelas que causen discapacidad.

Esta investigación aporta prácticamente al mejoramiento de la atención en pacientes que requieran cuidado inicial por trauma, ya que, al aumentar los conocimientos del método, se dará acciones exactas y eficientes en presencia de una emergencia traumática.

La investigación es innovadora, ya que no se ha hecho otra investigación sobre la valoración de la escala trauma score revisado en pacientes con trauma atendidos en el servicio de emergencia del hospital general docente Ambato, con el propósito de mejorar el proceder del personal de salud ante paciente con trauma.

### **Metodología.**

Se efectuó en el Hospital General Docente Ambato, en el servicio de emergencia; la investigación se realizó a manera de un estudio de carácter observacional-documental de enfoque cuali-cualitativo, de diseño no experimental, analítico-sintético, de corte retrospectivo y transversal. Los datos se obtuvieron de la revisión de las historias clínicas de pacientes (hoja 008) ingresados en esta área, con diagnóstico de traumatismo, dentro del período establecido desde enero - abril 2018 con la aceptación de la gerencia y del departamento de docencia de la institución aceptando el resguardo a la información de los pacientes; mediante recolección de datos por sistema informático Excel 2016. Se obtuvo un universo de 80 pacientes atendidos en el servicio de emergencia de mencionado hospital; se tomó como muestra a todo el universo de pacientes al ser un número menor de 100 pacientes atendidos con el diagnóstico mencionado, sujeto a criterios de selección. Se determinaron los criterios de inclusión para el estudio, seleccionando a pacientes mayores de 18 años atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital General Docente Ambato durante el período enero-abril 2018 con diagnóstico de Trauma. Se excluyeron aquellos pacientes menores de 18, pacientes atendidos fuera del período enero-abril 2018,

pacientes atendidos por causas ajenas al diagnóstico de trauma en el Servicio de Emergencia del Hospital General Docente Ambato. Se operacionalizaron las siguientes variables: edad, mecanismo de lesión, Glasgow, tensión arterial sistólica, frecuencia respiratoria, tiempo de atención, lugar del evento, valor RTS, lugar del evento, que unidad de socorro lo asistió.

## Resultados.

El 53% de la población fue atendida dentro de los parámetros de tiempo, y el 47% de pacientes fue atendido en un tiempo mayor al recomendado lo que implica una ineficiente atención de salud emergente ya que en caso de traumas la “Hora Dorada” es el periodo de tiempo en el cual se pueden realizar acciones que favorecen al desenlace del paciente como recomienda en (35).

En un estudio anterior del 2017 en el Servicio de Emergencia del (HGDA) revela que también tuvo un tiempo de atención mayor de los 60 minutos en un porcentaje del 55% de la población objeto de estudio, indicando que esta falencia no ha sido corregida pese a las recomendaciones del autor. (43)

Se pudo comprobar en esta investigación que el paciente de Historia clínica 00882 su atención fue registrada pasado los 60 minutos lo que pudo influir en su mortalidad ya que la “Hora Dorada” está comprobada que influye positivamente en el desenlace del tratamiento y pronóstico del paciente según (35).



**Figura 1.** Tiempos de atención

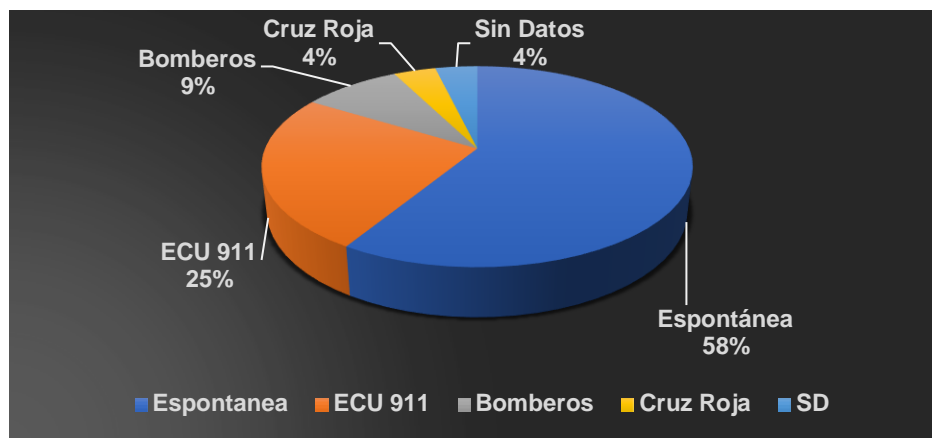
**Fuente:** Elaboración propia.

El 58% de los pacientes acudieron por sus propios medios al Servicio de Emergencia, otro gran grupo del 25% de pacientes fue trasladado por el ECU 911 y el resto de pacientes objeto de estudio es repartido por otros tipos de unidades de asistencia como bomberos y cruz roja.

En los programas del sistema de trauma constan modelos de prevención, atención en la escena del accidente, transporte a la unidad de salud, manejo inicial, valoración especializada en trauma y rehabilitación; como parte de modelos internacionales. (41)

Lo que no se cumple en nuestra población objeto de estudio, ya que el porcentaje más alto fue movilizadado por sus propios medios sin contar con la atención adecuada para su valoración, estabilización y transporte.

Se pudo comprobar en esta investigación que el paciente de Historia clínica 00882 asistió al servicio de emergencia del (HGDA) de manera espontánea por lo cual no recibió la atención pre hospitalaria necesaria en trauma lo que pudo influir en su deceso.



**Figura 2.** Tipo de asistencia a los pacientes.

**Fuente:** Elaboración propia.

El 96% de la población presentó un mecanismo de trauma contuso siendo el más frecuente, y el 4% un mecanismo de trauma penetrante. Esto tiene relación con estudios realizados en donde el trauma contuso de igual manera predomina, debido a que en las estadísticas corresponden en su mayoría a accidentes de tránsito se relaciona como más frecuente al trauma contuso en estos siniestros.(43)

Además tiene importancia ya que se determinó que el trauma contuso se encuentra dentro de los primeros en costos en relación a los demás tipos de traumas para su tratamiento.(44)

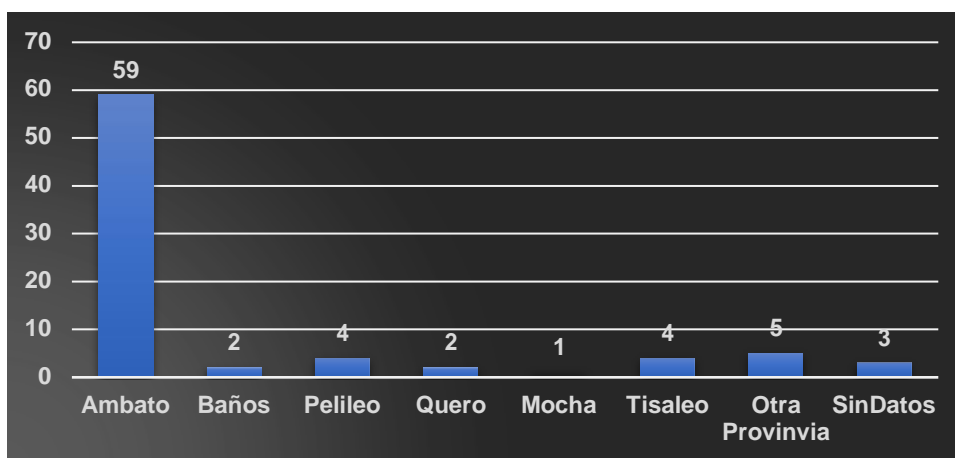


**Figura 3.** Mecanismo del trauma.

**Fuente:** Elaboración propia.

El 74% de la población perteneció a la ciudad de Ambato, el 2% a la ciudad de Baños, 5% a la ciudad de Pelileo, el 3% al Cantón Quero, 1% al Cantón Mocha, 5% al Cantón Tisaleo, de otra provincia el 6% y sin datos el 4%. Esto se puede corresponder a que el Hospital General Docente Ambato por su área geográfica estratégica es el punto de referencia del resto de cantones y provincias aledañas que no cuentan con especialistas capacitados en trauma y dispongan de especialidades quirúrgicas y terapia intensiva como se menciona en el manejo adecuado del sistema de trauma según(41).

El problema radica en el déficit de 1,6 de personal médico por los 100.000 habitantes para llegar a la meta sugerida por la Organización Mundial de la Salud de 23 médicos por 100.000 habitantes, en Ecuador es de 21,4 según (4)

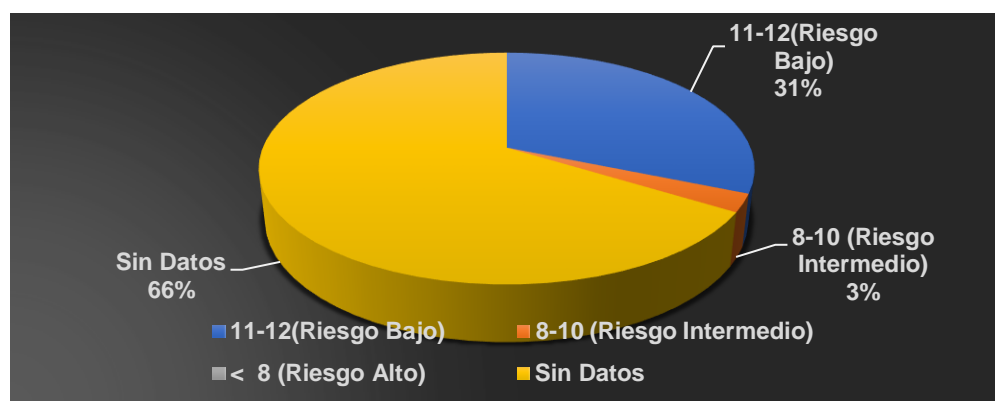


**Figura 4.** Lugares de procedencia de los pacientes.

**Fuente:** Elaboración propia.

El 31% de la población está dentro del puntaje de bajo riesgo, el 3% se encuentra dentro del riesgo intermedio y el 66 % no se puede valorar el puntaje de la escala por inexistencia de datos, lo que dificulta la cuantificación del riesgo.

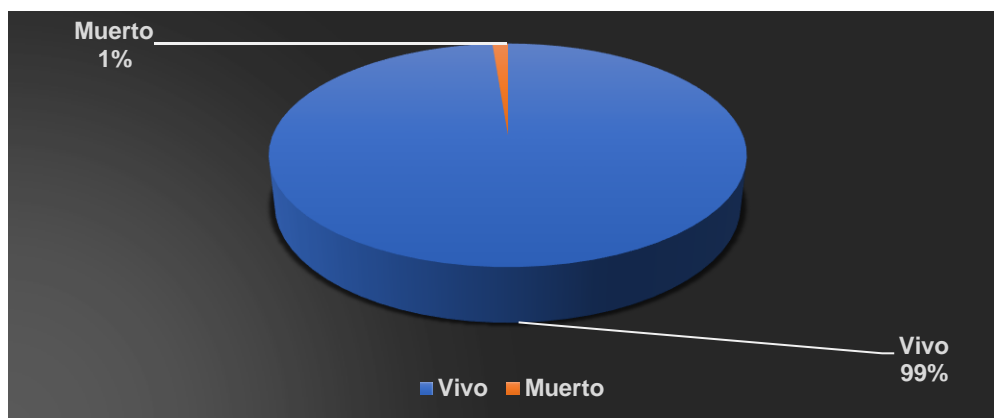
Se pudo comprobar en esta investigación que el paciente de Historia clínica 00882 presento un valor en la Escala (RTS) de 12 puntos, aún cuando se realizó la determinación de forma retrospectiva con los datos tomados de las historias clínicas, tuvo el 98-99% de posibilidades de sobrevivir ya que anteriormente se manifestó la sensibilidad y especificidad de este marcador de mortalidad como menciona en (36).



**Figura 5.** Aplicación de RTS en los pacientes.

**Fuente:** Elaboración propia.

El 99% de la población tiene una tasa de sobrevivencia y el 1% de mortalidad pero por la falta de datos para completar la valoración de la escala podría ser ineficaces e irreales estas estadísticas lo que presenta un riesgo alto para la población y para la salud emergente.



**Figura 6.** Mortalidad en los pacientes.

**Fuente:** Elaboración propia.

El 25% de la población está dentro del estándar correcto de llenado de la historia clínica, y el 75% no fue adecuadamente completado por lo que genera un riesgo para el paciente y profesional que lo atienda, ya que existe normas y protocolos en el llenado de matrices de atención al paciente.

Para enriquecer este trabajo de investigación se presenta a continuación el criterio de expertos sobre el tema objeto de estudio.



**Figura 7.** Llenado de historias clínicas.

**Fuente:** Elaboración propia.

### Conclusiones.

- Se determinó las bases teóricas necesarias para la atención de pacientes con trauma, tomando en cuenta la utilización de la Escala (RTS).

- Se encontró que una de las principales falencias es el registro y recolección de datos, porque en un porcentaje elevado se encontraban incompletos o no existían dichos elementos, que son indispensables para el cálculo de la escala RTS.
- Se evidenció que, en un porcentaje mayoritario, las emergencias por trauma se atienden después del tiempo recomendado “Hora dorada”, lo que es vital en el tratamiento de estas patologías para mejorar el pronóstico que se atiendan a tiempo
- Se concluyó que no hubo diferencia estadística según el pronóstico de la escala en las historias clínicas que tuvieron los datos completos para el cálculo.

### Referencias bibliográficas.

Ministerio de Salud Pública. Histórica inauguración en Tungurahua: 3 centros de salud tipo B, un hospital para Baños y un área repotenciada en el hospital de Ambato – Ministerio de Salud Pública [Internet]. 2014 [citado 16 de agosto de 2018]. p. 1. Disponible en: <https://www.salud.gob.ec/historica-inauguracion-en-tungurahua-3-centros-de-salud-tipo-b-un-hospital-para-banos-y-un-area-repotenciada-en-el-hospital-de-ambato/>

Del SN de P y D (Senplades) -en su condición de ST, Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa conforme al CO de P y FP y presentado por el, Planificación PLMG para conocimiento y aprobación en el CN de. Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021. Ecuador; 2017 p. 148.

Ecuador) (Ministerio de Salud Pública del. Prioridades de Investigación en Salud 2013-2017. Ecuador; 2013 p. 38.

Salud CG de DE en. Datos Esenciales de Salud. Ecuador; 2012 p. 60.

Alberdi F, García I, Atutxa L, Zabarte M. Epidemiología del trauma grave. Med Intensiva [Internet]. 1 de diciembre de 2014 [citado 5 de mayo de 2018];38(9):580-8. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0210569114001806>

Margie Peden, Richard Scurfield, David Sleet, Dinesh Mohan, Adnan A. Hyder, Eva Jarawan CM. Informe mundial sobre la prevención de los traumatismos causados por el tránsito [Internet]. 2004 [citado 15 de agosto de 2018]. p. 83-112. Disponible en: <http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/726/92%252075%252031599%2520X.pdf?sequence=1>

Civil ID, Schwab CW. The Abbreviated Injury Scale, 1985 revision: a condensed chart for clinical use. J Trauma [Internet]. enero de 1988 [citado 5 de mayo de 2018];28(1):87-90. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/3339667>

Villegas M1, Muñoz A1 QE. Revista científica digital INSPILIP Código ISSN 2588-0551. Rev científica INSPILIP V [Internet]. 2017 [citado 3 de agosto de 2018];12. Disponible en: <http://www.inspilip.gob.ec>



- Pallisera Lloveras A. Mortalidad y errores en la atención al paciente politraumático. Estudio prospectivo [Internet]. Universidad Autónoma de Barcelona; 2016 [citado 19 de agosto de 2018]. Disponible en: [https://ddd.uab.cat/pub/tesis/2016/hdl\\_10803\\_382644/apll1de1.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/tesis/2016/hdl_10803_382644/apll1de1.pdf)
- Champion HR, Sacco WJ, Carnazzo AJ, Copes W, Fouty WJ. Trauma score. Crit Care Med [Internet]. septiembre de 1981 [citado 16 de agosto de 2018];9(9):672-6. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/7273818>
- Jin J, Shao J, He X, Yao M. Application of revised trauma evaluation program in emergency treatment of multiple injuries. Chin Med J (Engl) [Internet]. 5 de marzo de 2006 [citado 16 de agosto de 2018];119(5):426-9. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/16542589>
- Ecuador) (Ministerio de Salud Pública del. Protocolos De Atención Prehospitalaria Para Emergencias Médicas. Protocolos [Internet]. 2011 [citado 17 de agosto de 2018];1:171. Disponible en: <https://aplicaciones.msp.gob.ec/salud/archivosdigitales/documentosDirecciones/dnn/archivos/Protocolos De Atención Prehospitalaria Para Emergencias Médicas.pdf>
- Desastres EY, Marisol DJ, Lucero Y. Capacidad De Respuesta Del Personal De Emergencia Del Hospital San Francisco De Quito Del Instituto Ecuatoriano De Seguridad Social Frente A Un Evento Adverso De Víctimas En Masa Mediante La Ejecución De Simulacros En El Período Febrero Del 2017 - Mayo De [Internet]. <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/13302>. Pontificia Universidad Católica Del Ecuador; 2017 [citado 6 de mayo de 2018]. Disponible en: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13302/Eventos En MASA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ministerio de Salud Publica. Avanzan las obras en el Hospital Provincial Docente de Ambato – Ministerio de Salud Pública [Internet]. 2011 [citado 16 de agosto de 2018]. p. 1. Disponible en: <https://www.salud.gob.ec/avanzan-las-obras-en-el-hospital-provincial-docente-de-ambato/>
- Hospital Provincial Docente Ambato en terapia intensiva : Noticias Tungurahua : La Hora Noticias de Ecuador, sus provincias y el mundo [Internet]. noticias Tungurahua. 2010 [citado 17 de agosto de 2018]. p. 1. Disponible en: <https://lahora.com.ec/noticia/1101000030/hospital-provincial-docente-ambato-en-terapia-intensiva>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. Ficha Metodológica – Indicador ODS. 2015 [citado 5 de mayo de 2018];5. Disponible en: [http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Sistema\\_Estadistico\\_Nacional/Objetivos\\_Desarrollo\\_Sostenible\\_ODS/Objetivo\\_3/Meta\\_3.6/Indicador\\_3.6.1/FM\\_Tasa\\_de\\_Mortalidad\\_Accidentes\\_Transito.pdf](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Sistema_Estadistico_Nacional/Objetivos_Desarrollo_Sostenible_ODS/Objetivo_3/Meta_3.6/Indicador_3.6.1/FM_Tasa_de_Mortalidad_Accidentes_Transito.pdf)

Coordinación General de Planificación del MSP. Producción Estadística MSP 2006-2016 [Internet]. 2016 [citado 16 de agosto de 2018]. Disponible en: <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2015/01/Producción-Estadística-2006-2016.pdf>

Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas (Cuba) M, Rivero Llop ML, Garnache Piña AZ. Revista médica electrónica. [Internet]. Vol. 38, Revista Médica Electrónica. Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas de Matanzas; 2016 [citado 19 de agosto de 2018]. 910-915 p. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1684-18242010000200015](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242010000200015)

Dr. Carlos Luis Salvador Fernández. Salvador, C. (2011). “Valor pronóstico de la escala de Trauma Modificada (RTS) en pacientes politraumatizados atendidos en el servicio de Emergencias del Hospital General Luis Vernaza. Guayaquil. [Internet]. HOSPITAL GENERAL LUIS VERNAZA; 2011 [citado 19 de agosto de 2018]. Disponible en: [https://hospitalalcivar.com/uploads/pdf/VALOR PRONOSTICO.pdf](https://hospitalalcivar.com/uploads/pdf/VALOR_PRONOSTICO.pdf)

Murillo López JA. Aplicación del Protocolo de Atención del Apoyo Vital Avanzado en Trauma (ATLS) en la Revisión Primaria y Secundaria en pacientes Politraumatizados atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Roberto Calderón Gutiérrez Enero 2015-Diciembre 2015 [Internet]. UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA UNAN - MANAGUA.; 2016 [citado 19 de agosto de 2018]. Disponible en: <http://repositorio.unan.edu.ni/1586/1/61943.pdf>

Mauro Falconí García. Calidad De Atención De Los Pacientes De Los Servicios De Medicina Prehospitalaria De Cruz Roja Ecuatoriana Y El Cuerpo De Bomberos Utilizando El Protocolo Soporte Vital Prehospitalario En Trauma [Internet]. Universidad Central Del Ecuador; 2015 [citado 19 de agosto de 2018]. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4720/1/T-UCE-0006-108.pdf>

Polo Zacarías JC. Universidad Nacional De Trujillo Facultad De Medicina Escuela De Medicina &Quot;Score De Trauma Revisado Como Predictor De [Internet]. Universidad Nacional de Trujillo; 2016 [citado 19 de agosto de 2018]. Disponible en: [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3608/PoloZacarias\\_J.pdf?sequence=1](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3608/PoloZacarias_J.pdf?sequence=1)

Médico Cirujano D. Universidad Regional Autónoma De Los Andes «Uniandes» Facultad De Ciencias Médicas Carrera De Medicina Proyecto De Investigación Previo A La Obtención De Título [Internet]. Universidad Regional Autonoma de los Andes; 2014 [citado 17 de agosto de 2018]. Disponible en: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/5609/1/PIUAMED016-2017.pdf>

Desastres EY, Elizabeth Taboada Alvear Carlos Eduardo Santin Guerrero P. Comportamiento Del Déficit De Base En Sangre Arterial En Pacientes Con

- Trauma Agudo Grave Que Presenten Choque Hemorrágico Grado Ii – Iv Atendidos En El Área De Emergencia Del Hospital Carlos Andrade Marín De La Ciudad De Quito [Internet]. Pontificia Universidad Católica Del Ecuador; 2016 [citado 21 de agosto de 2018]. Disponible en: [http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12178/TESIS\\_PATRICIA\\_TABOADA\\_Y\\_CARLOS\\_SANTIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12178/TESIS_PATRICIA_TABOADA_Y_CARLOS_SANTIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Uribe M, Alfredo J. Severidad De Trauma Según Los Puntajes Niss, Triss, Rts Y Gap En Pacientes Atendidos En El Departamento De Emergencia, Hospital Universitario Dr. Ángel Larralde [Internet]. Facultad De Ciencias De La Salud Dirección De Postgrado Programa De Especialización En Cirugía General. 2016 [citado 21 de agosto de 2018]. Disponible en: <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/5266/1/jmorales.pdf>
- Cañizares N A, Altamirano J L. “Evaluación Del Sistema De Referencia De Pacientes Traumatizados Graves Desde El Área Prehospitalaria, Atendidos Por Unidades De Ambulancia, Integradas Al Ecu 911, Hacia Los Hospitales De Segundo Y Tercer Nivel Del Distrito Metropolitano De Quito, Desde J [Internet]. Pontificia Universidad Católica Del Ecuador; 2017 [citado 19 de agosto de 2018]. Disponible en: [http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12880/Tesis\\_Alejandra\\_Cañizares\\_Lorena\\_Altamirano.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12880/Tesis_Alejandra_Cañizares_Lorena_Altamirano.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- MacKenzie EJ, Rivara FP, Jurkovich GJ, Nathens AB, Frey KP, Egleston BL, et al. A National Evaluation of the Effect of Trauma-Center Care on Mortality. *N Engl J Med* [Internet]. 26 de enero de 2006 [citado 20 de agosto de 2018];354(4):366-78. Disponible en: <http://www.nejm.org/doi/abs/10.1056/NEJMsa052049>
- Brown LE, Carroll T, Lynes C, Tripathi A, Halperin H, Dillon WC. CPR skill retention in 795 high school students following a 45-minute course with psychomotor practice [Internet]. Vol. 36, *American Journal of Emergency Medicine*. 2018 [citado 20 de agosto de 2018]. p. 1110-2. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.ajem.2017.10.026>
- Jouffroy R, Langeron O, Riou B, Vivien B. Tratamiento del traumatismo grave del adulto en las primeras 24 horas. 2016 [citado 5 de mayo de 2018];42:1-22. Disponible en: [https://www.clinicalkey.es/service/content/pdf/watermarked/51-s2.0-S1280470315760238.pdf?locale=es\\_ES](https://www.clinicalkey.es/service/content/pdf/watermarked/51-s2.0-S1280470315760238.pdf?locale=es_ES)
- Westhoff J, Hildebrand F, Grotz M, Richter M, Pape HC, Krettek C. Trauma care in Germany [Internet]. Vol. 34, *Injury*. Elsevier; 2003 [citado 15 de agosto de 2018]. p. 674-83. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0020138303001475>
- MacKenzie EJ, Rivara FP, Jurkovich GJ, Nathens AB, Frey KP EB. Data quality assessment of the Major Trauma Registry of Navarra and comparison of its results with TraumaRegistry DGU ® of the German Trauma Society. *N Engl J Med* ; 354 pp 366-378 [Internet]. 2018 [citado 5 de mayo de 2018];366-8. Disponible en:

[https://academica-e.unavarra.es/bitstream/handle/2454/27632/Bismil\\_Thesis-26-01\\_MA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://academica-e.unavarra.es/bitstream/handle/2454/27632/Bismil_Thesis-26-01_MA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Lossius HM, Rehn M, Tjosevik KE, Eken T. Calculating trauma triage precision: effects of different definitions of major trauma. *J Trauma Manag Outcomes* [Internet]. 17 de diciembre de 2012 [citado 5 de mayo de 2018];6(1):9. Disponible en: <http://traumamanagement.biomedcentral.com/articles/10.1186/1752-2897-6-9>

Algattas H, Huang JH. Traumatic Brain Injury pathophysiology and treatments: Early, intermediate, and late phases post-injury [Internet]. Vol. 15, *International Journal of Molecular Sciences*. Multidisciplinary Digital Publishing Institute; 2014 [citado 21 de agosto de 2018]. p. 309-41. Disponible en: <http://www.mdpi.com/1422-0067/15/1/309>

Cicchese JM, Evans S, Hult C, Joslyn LR, Wessler T, Millar JA, et al. Dynamic balance of pro- and anti-inflammatory signals controls disease and limits pathology. *Immunol Rev* [Internet]. 2018 [citado 21 de agosto de 2018];285(1):147-67. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/326984385>

ATLS Subcommittee, American College of Surgeons' Committee on Trauma, International ATLS working group. Advanced trauma life support (ATLS®) [Internet]. nine. Nancy Peterson, editor. Vol. 74, *Journal of Trauma and Acute Care Surgery*. 2013 [citado 3 de agosto de 2018]. 1363-1366 p. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/23609291>

Marcela J, Carpio V, Título De Especialista En D. Universidad De Cuenca Universidad De Cuenca Facultad De Ciencias Médicas Postgrado De Cirugía Comparación Del Valor Pronóstico De La Escala Revisada De Trauma Y Apache Ii Con La Sobrevida De Pacientes Traumatizados Graves. Hospital Vicente Corral Moscoso, [Internet]. [Cuenca]: Universidad de Cuenca; 2014 [citado 14 de agosto de 2018]. Disponible en: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/5253/1/MEDCG.pdf>

Shayn Martin R, Meredith JW. C A P Í T U L O Tratamiento de los traumatismos agudos [Internet]. 20.a Edici. 2018 Elsevier España, S.L.U.; 2018 [citado 21 de agosto de 2018]. 408-448 p. Disponible en: [https://www.clinicalkey.es/service/content/pdf/watermarked/3-s2.0-B9788491131328000160.pdf?locale=es\\_ES](https://www.clinicalkey.es/service/content/pdf/watermarked/3-s2.0-B9788491131328000160.pdf?locale=es_ES)

William C. Wilson, MD M, Clinical Professor, Director of Anesthesiology Critical Care Program, Department of Anesthesiology and Critical Care, University of California SDS of M, La Jolla C, et al. TRAUMA Emergency Resuscitation Perioperative Anesthesia Surgical Management [Internet]. William C. Wilson, MD M, Christopher M. Grande, MD M, David B. Hoyt, MD F, editores. Informa Healthcare USA, Inc. 270 Madison Avenue New York, NY 10016: Informa Healthcare USA, Inc.; 2007 [citado 7 de mayo de 2018]. Disponible en: <https://cirugiatraumaponiente.files.wordpress.com/2010/07/trauma-critical-care-volume-1.pdf>

- Radvinsky DS, Yoon RS, Schmitt PJ, Prestigiacomio CJ, Swan KG, Liporace FA. Evolution and Development of the Advanced Trauma Life Support (ATLS) Protocol: A Historical Perspective. *Orthopedics* [Internet]. 2012 [citado 22 de agosto de 2018];35(4):305-11. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/223977120>
- Hodelín Tablada R, Peña RD, Aparicio MAF. Escala de Glasgow para el coma como factor pronóstico de mortalidad en el traumatismo craneoencefálico grave. *Rev Cuba Neurol y Neurocir* [Internet]. 2013 [citado 3 de agosto de 2018];3(1):57-62. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=51470>
- Vizueté JMJ, García RP. Sistemas de trauma. *Rev Electrónica AnestesiaR* [Internet]. 31 de marzo de 2018 [citado 17 de mayo de 2018];10(3):3-3. Disponible en: <http://revistaanestesia.org/index.php/rear/article/view/433>
- Gomez C, Alvarez G, Ariel R, Fernando C, Vladimir V. La investigación científica y las formas de titulación. 2017.
- Emergencias Y Desastres Autores Pablo Andrés Domínguez Aguilar Carlos Antonio Escobar Suárez Director Esteban Salazar M DE, Ruth Jimbo D. “Predictores de mortalidad en pacientes con trauma por accidentes de tránsito atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Provincial Docente Ambato. Enero a Diciembre de 2016”. [Internet]. Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2017 [citado 17 de agosto de 2018]. Disponible en: [http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13305/TESIS\\_ESCOBAR\\_DOMINGUEZ\\_24-05-2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13305/TESIS_ESCOBAR_DOMINGUEZ_24-05-2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Luna D, Izquierdo M, Perez G, Rodriguez C. Incidencia De Traumas Por Accidentes De Tránsito Que Ingresan Al Servicio De Urgencias Del Hospital Universitario Erasmo Meoz, La Clínica Santa Ana S.A, E Ips Unipamplona. *Rev Científica del Dep Med* [Internet]. 2017 [citado 26 de septiembre de 2018];4(1):34-43. Disponible en: [http://ojs.unipamplona.edu.co/ojs\\_viceinves/index.php/INBIOM/article/viewFile/2558/1305](http://ojs.unipamplona.edu.co/ojs_viceinves/index.php/INBIOM/article/viewFile/2558/1305)
- Poelje M van., Lopez Mas C, Sanchis Yago B, Soffiantini D, Blanco Pino C, Esteban Fuentes FJ. REVISIÓN DE CASOS DE TRAUMATISMO CRANEOENCEFÁLICO EN URGENCIAS. *Atalaya Médica Turolense*, ISSN-e 2254-2671, No 9, 2016, págs 46-53 [Internet]. 2016 [citado 26 de septiembre de 2018];(9):46-53. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5591651>
- Alted López E. ¿Están cambiando nuestros paradigmas en la enfermedad traumática? *Med Intensiva* [Internet]. 1 de agosto de 2015 [citado 1 de octubre de 2018];39(6):375-82. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0210569115000844>

**PARA CITAR EL LIBRO DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA Y TECNOLOGÍA .**

Velasteguí López, E., Barona López, L., Carrasco Ruano, T., & Velasteguí López, P., (2020)., Educación Superior, Ciencia y Tecnología. *Editorial Ciencia Digital*, 1-160.  
<http://libros.cienciadigital.org/index.php/CienciaDigitalEditorial>



La ponencia que se publica en este libro de memorias es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Editorial Ciencia Digital**.

El ponencia queda en propiedad de la editorial y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Editorial Ciencia Digital**.



# Diseño de estrategias para el desarrollo de habilidades directivas en los cuadros de la Empresa Receptivo Havanatur Tour & Travel.



*Design of strategies for the development of managerial skills in the cadres of the Havanatur Tour & Travel Receptive Company.*

Jimmy Eduardo Ascón Villa.<sup>17</sup>, Brenda de la Caridad González Peraza.<sup>18</sup> & Melissa Quintana Soto.<sup>19</sup>

## Resumen

Los procedimientos para el desarrollo y evaluación de las habilidades directivas van adquiriendo cada vez mayor relevancia en el ámbito organizacional. La práctica de las habilidades resulta necesaria en cualquier nivel jerárquico dentro de la escala de mando empresarial, interrelacionado a la función principal del liderazgo, aspecto clave para el sector turístico. Este asunto se presenta actualmente, con mucha fuerza en las agencias de viaje cubanas, tal es el caso de la Empresa Receptivo Havanatur Tour and Travel del Grupo Internacional de Turoperadores y Agencias de Viajes Havanatur.

La presente investigación se orienta en el estudio del nivel de importancia y desempeño de las habilidades en los directivos de la Agencia Tour and Travel, para en consecuencia proponer un diseño estratégico que garantice su mejora

## Abstracts

Management skills and procedures to develop and evaluate, had obtained more relevance in the business world. Skill's practice results necessary in every hierarchal level, interconnecting with the leadership function, key aspect in the tourism. These aspects have a great importance in the Cubans travel agencies like Tour and Travel Agency.

This research guides the study of the importance and operation of management skills of the Tour and Travel executives with the objective to propose a strategic design and give a guarantee of upswing. With this target, the theoretical - methodological foundation was made and this permitted execute an integral analysis of this skills. It was established in practical use the gathering with experts, and it was made an analysis with the concrete results of the key variables with a negative impact in the innovation

<sup>17</sup> Facultad de Turismo. Universidad de La Habana. Dirección: Avenida de los Presidentes, No. 506, CP 10400, Vedado, La Habana, Cuba.

<sup>18</sup> Facultad de Turismo. Universidad de La Habana, La Habana, Cuba. [brenda.gonzalez@estudiantes.ftur.uh.cu](mailto:brenda.gonzalez@estudiantes.ftur.uh.cu)

<sup>19</sup> Facultad de Turismo. Universidad de La Habana., La Habana, Cuba. [melissa.quintana@estudiantes.ftur.uh.cu](mailto:melissa.quintana@estudiantes.ftur.uh.cu)

continua. Con dicho propósito, se emplearon métodos empíricos y teóricos, que permitieron realizar un análisis integral de dichas habilidades. Se empleó además la consulta a especialistas y cuadros, y se realizó un análisis de los resultados a partir de la identificación y evaluación de las variables claves con incidencia en las habilidades. Los resultados arrojados por la investigación reflejaron un nivel medio-alto de desarrollo de las habilidades y el estilo de liderazgo predominantes generando la propuesta de estrategias y planes de acción para su implementación.

**Palabras claves:** Dirección estratégica, Habilidades directivas, Liderazgo, Agencia Tour and Travel.

management. The research's results gave a middle-high development in the skills and it generated strategic proposals and action plans.

**Key words:** Strategy management, Management skills, Leadership, Tour and Travel Agency.

## Introducción.

En la actualidad las habilidades directivas cobran cada vez más importancia en el mundo empresarial, sin embargo, son muy pocos los bienaventurados que las desarrollan de manera inherente, pues, en general, es necesario un trabajo personal para su desarrollo. El proceso de aprendizaje y formación continua de habilidades directivas desde el ámbito laboral no tiene nada que ver con el de las habilidades técnicas. Para el caso puntual de las habilidades directivas no es suficiente con aprender contenidos teóricos de los libros de administración, ya que estas tienen que ser desarrolladas por medio de la ejecución de un plan de acciones que responda a estrategias concretas puestas en práctica.

Según Ronda (2015), la prospectiva se enfoca a la importancia de la visión estratégica que debe servir a toda organización como parte fundamental de visión de futuro organizacional, analizando los estudios que se han efectuado en diversos países, el efecto de la tecnología y las personas en las organizaciones una empresa sin prospectiva es una organización disfuncional y quebrada que no sobreviviría en un mundo de alta competitividad y constantes cambios.

Los estudios prospectivos de habilidades permiten la identificación, anticipación y proyección de tendencias y desempeño en los campos sociales, económicos y tecnológicos, manejando métodos interactivos y participativos para su debate. (Merello,1973). Para ello es crucial identificar una visión estratégica que reconozca y explique sus implicaciones para las toma de decisiones y acciones consecuentes.

El entorno exige una constante renovación en la gestión de las empresas, la que cobra un carácter más significativo en el sector del turismo por el fuerte componente relacional determinado en el acto de servir y satisfacer expectativas de los clientes. Las habilidades



de los directivos deben garantizar una serie de procedimientos y reglas que mediante la coordinación y organización de los recursos disponibles permita cumplir los objetivos preestablecidos como categoría rectora del proceso de dirección, en tanto se incorporan las tecnologías y el conocimiento.

Las empresas del sector turístico desde su rol en la responsabilidad social empresarial, deben garantizar los mecanismos para la toma de decisiones desde las estrategias dictadas en el presente en la actualización de la política de lineamientos del gobierno con respecto a la política económica.

La Empresa Receptivo Havanatur Tour and Travel, perteneciente al Grupo Internacional de Turoperadores y Agencias de Viajes Havanatur, muestra en la actualidad signos que, de no prestarles la debida atención, pudieran repercutir negativamente en los resultados de la agencia, por lo que sus directivos deben plantearse rápidamente nuevas fórmulas para la mejora de sus habilidades.

En estudios realizados por los cuadros de la propia agencia, se observa que no existen directrices estratégicas que normen el cambio en el desarrollo de las habilidades directivas en la práctica de sus cuadros. Para la mayor eficacia del proceso de toma de decisiones, los directivos deben tener un alto desarrollo de habilidades que les permitan erradicar los problemas administrativos. Estas dificultades pueden deberse a la necesidad de enriquecer las estrategias de gestión y determinar patrones a seguir en el desarrollo de habilidades en los cuadros.

Por ello, la presente investigación establece como objetivo general: Diseñar una propuesta de estrategias para el desarrollo de las habilidades directivas en los cuadros de la Empresa Receptivo Havanatur Tour and Travel del Grupo Internacional de Turoperadores y Agencias de Viaje Havanatur.

La evaluación sistemática del carácter integrado de las habilidades en la gestión prospectiva en la actualidad es imprescindible y necesaria para el diagnóstico de los factores que influyen en su gestión; de ahí la importancia que reviste la presente investigación para el trabajo de la Empresa Receptivo Havanatur Tour and Travel y para todo el Grupo Havanatur de forma general. La misma integra un conjunto de técnicas comúnmente empleadas en análisis independientes en aras de lograr un estudio profundo de las habilidades directivas en los cuadros de la agencia que permita conocer la realidad sobre su situación actual y en consecuencia proponer estrategias y acciones para mejorar sus ventajas competitivas.

### **Metodología**

Según la tipología de investigaciones expuesta por Perelló (2005), la presente investigación se clasifica como “descriptiva”, caracterizándose las habilidades objeto de estudio. Además, se realiza un análisis “cuantitativo” y “cualitativo”.

De la misma manera, según la estrategia metodológica abordada, se clasifica como “investigación-acción”, porque se parte de la realidad existente en las habilidades de los

directivos para diagnosticar su situación y poder incidir de manera adecuada en esa realidad.

Teniendo en cuenta la información analizada, la presente investigación se clasifica como “mixta”, debido a que se recurre a fuentes de información primarias (entrevistas, encuestas y a la observación directa), y secundarias (consulta y revisión de la información documental para caracterizar el objeto de investigación).

El procedimiento metodológico utilizado en la investigación responde a la metodología propuesta por el proyecto de investigación de la Facultad de Turismo de la Universidad de La Habana para la Gestión Prospectiva de Habilidades Directivas en los Cuadros, adaptado a las características y requerimientos de este estudio:

Etapa 1. Caracterización de la Empresa Receptivo Havanatur Tour and Travel. En esta etapa se emplearon los siguientes métodos teóricos:

Análisis histórico-lógico: fue utilizado para comprender la evolución que experimentada por Havanatur desde su surgimiento hasta su situación actual y las diferentes etapas por las que ha atravesado, permitiendo conocer además la dinámica de gestión y operación de la empresa.

Análisis y síntesis: Fue utilizado durante la investigación, en lo referente a la búsqueda, recopilación y procesamiento de la información relacionada con el objeto de estudio, a través de la bibliografía consultada.

Etapa 2: Evaluación de las habilidades directivas en los dirigentes de la agencia Tour and Travel. En esta etapa se emplearon los siguientes métodos empíricos:

Observación: se aplicó con el propósito de analizar el comportamiento de los directivos.

Entrevistas semi-estructuradas: se realizó una entrevista semiestructurada a Alexis Codina Jiménez, profesor Titular del Centro de Estudios de Técnicas de Dirección de la Universidad de La Habana, para recibir información fehaciente relacionada con el tema.

Encuestas: se realizaron dos modelos de encuestas basadas en niveles de evaluación y de frecuencia. Una de ellas, fue aplicada a los directivos para determinar y evaluar las capacidades de liderazgo presentes en su desempeño. La otra estuvo dirigida a los trabajadores, para determinar desde su perspectiva las características, comportamientos y habilidades de liderazgo que presentan sus directivos, y además para contrastar con la información recogida por el primer modelo.

Para determinar el total de encuestados (7 en el caso de los directivos y 11 para los empleados) se usó la fórmula que se presenta a continuación:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot x \cdot N}{e^2(N-1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

N: tamaño de la población.

n: tamaño de muestra.

Z: estadístico de la distribución normal para  $\alpha = 0,05$ .

p: variabilidad positiva expresada decimalmente (porcentaje de cumplimiento de que la hipótesis es cierta, según experiencias) (se considera  $p = 0,90$ ).

q: variabilidad negativa expresada decimalmente siendo  $q = 1 - p$ , o sea, (se considera  $q = 0,10$ ).

e: Probabilidad de error. (Se considera  $e = 0,05$ ).

### **Técnicas empleadas para determinar la situación actual de las habilidades directivas.**

El método Delphi según Martín (2013), es definido como un método de estructurar un proceso de comunicación grupal para que el proceso sea efectivo, al permitir tratar a un grupo de individuos como un conjunto para solucionar un problema complejo.

Por su valor para la obtención de información fehaciente dada por un nivel de consenso grupal, fue elegida como técnica para realizar la determinación y validación de la propuesta de habilidades directivas esenciales que deben estar presente en los cuadros del sector turístico, así como las principales sub- habilidades vinculadas al liderazgo y las variables/factores que inciden en su desarrollo. Los expertos fueron seleccionados dentro del claustro de Profesores Titulares del Centro de Estudios de Técnicas de Dirección de la Universidad de La Habana (CETED).

Primero, se procedió a la creación del grupo de expertos a partir de la determinación del coeficiente de competencia de experticia.

Para determinar el coeficiente de experticia para la selección de los expertos se estudiaron los indicadores que deben medirse para ser considerados expertos en el tema de investigación. Para ello, fue confeccionado inicialmente un listado de 20 personas que aparentemente cumplían con los requisitos buscados que fueron:

Más de 7 años de experiencia de trabajo.

#### **Poseer conocimientos sobre las habilidades directivas.**

Tener hecha al menos dos publicaciones referidas al tema de las habilidades directivas.

Para evaluar los requisitos antes mencionados fue elaborado un cuestionario a partir de que el candidato exprese su grado de conocimiento sobre el tema y las fuentes de donde lo obtuvo. Con la combinación de ambos se obtuvo el denominado coeficiente de competencia ( $K_{comp}$ ), calculado a partir de la fórmula  $K_{comp} = \frac{1}{2} (k_c + k_a)$ ; donde  $K_{comp}$  es el coeficiente de competencia;  $K_c$ , el coeficiente de conocimiento o información que tiene el experto acerca del problema y  $K_a$ , coeficiente de argumentación resultado de sumar los grados de influencia que el sujeto considera que distintas fuentes de argumentación han tenido, en su conocimiento de un tema en particular.

Posteriormente, se calculó el coeficiente de experticia mediante la fórmula:  $K = 0,5 \times (K_c + K_a)$ . El promedio obtenido fue de 83%, lo que posiciona al conjunto de expertos involucrados en una condición de coeficiente de competencia alto; el número de expertos atendiendo al cálculo y al rango establecido, es mediano, dado que solo resultaron ser 7 sujetos, tomados como expertos para la investigación.

Las ponderaciones de los expertos y sus cálculos correspondientes fueron aplicadas en la tercera ronda del Delphi. No se aplicó una cuarta ronda dado que el Coeficiente de concordancia fue superior a 60%. De esta forma quedaron determinadas las habilidades directivas esenciales y las sub-habilidades vinculadas al liderazgo y las variables/factores que inciden en su desarrollo.

### **Técnicas Empleadas en el análisis de resultados**

Matriz de Impacto Cruzado Multiplicación Aplicada a una clasificación: el análisis estructural es una herramienta de reflexión colectiva que ofrece la posibilidad de describir un sistema con ayuda de una matriz que relaciona todos sus elementos constitutivos. (Garza & Cortez, 2011). Partiendo de esta revisión, este método tiene por objetivo, hacer aparecer la relación de variables influyentes y dependientes y por ello las variables esenciales a la evolución del sistema: plantear las buenas preguntas e identificar las variables claves.

Etapa 3: Análisis global de los resultados como base en la propuesta de estrategia.

Durante esta etapa se identificaron las variables/factores que inciden en el desarrollo de las habilidades de los directivos; luego del análisis integral de los resultados obtenidos se logró dar una evaluación sobre los niveles de desarrollo y habilidades entre ellas el liderazgo, así como la determinación de los estilos y funciones de líderes presentes en los directivos de la empresa. Se identificaron los principales problemas para, a partir de ellos, proponer estrategias de cambio que garanticen sus soluciones y la potenciación del liderazgo en aras de lograr el éxito. Finalmente, y en correspondencia con los resultados, se declaran los planes de acción que permitirán mejorar las habilidades de los directivos.

Resultados

### **Caracterización de la Empresa Receptivo Havanatur Tour and Travel.**

Creada para satisfacer la creciente demanda de los mercados emisores, la Empresa Receptivo Havanatur Tour & Travel, nació el 1 de diciembre de 2007. Posee su sede principal en La Habana y se encuentra presente en todos los polos turísticos del país. La empresa plantea como parte de su misión, captar y elevar la emisión de turistas hacia Cuba y otros destinos, brindándoles un servicio receptivo de excelencia y una asistencia personalizada. Se desprende de la misma que la actividad principal de la empresa es la de recepcionar los clientes que llegan desde el exterior del país, enviados principalmente por los turoperadores que posee Havanatur en los principales países emisores de turismo hacia Cuba y por las agencias extranjeras que representa; de ahí que su nombre sea precisamente “Receptivo Havanatur Tour & Travel”.

Pero esto no significa que dentro de sus actividades estén solamente las inherentes a la operación de las agencias de viajes receptoras. Como parte de sus funciones principales también está, entre otras, la de prestar servicios emisores en aeropuertos y puertos del país, actuar como agencia de venta de pasajes y cargas, vendiendo capacidades aéreas y marítimas para las rutas regulares, internacionales y nacionales, y diseñar, organizar y comercializar todas las modalidades de turismo desde Cuba para el exterior.

Por otra parte, la agencia se ocupa de diseñar, organizar y vender opcionales a turistas extranjeros y nacionales a través de la red de ventas de la agencia constituida en el país,

siendo una parte de esta función, específicamente a referida a la atención a los turistas nacionales, devenida de los cambios incorporados a la operación no sólo de Havanatur Tour & Travel, sino de todas las agencias de viajes nacionales a raíz de la autorización a los cubanos residentes en el país a disfrutar de la infraestructura turística que hasta entonces era de exclusivo consumo de turistas extranjeros. De esta manera la agencia incorpora a su esquema de negocio funciones de turoperador de turismo interno.

Para la seguridad de un servicio receptivo eficaz, Havanatur Tour & Travel cuenta con una estructura organizativa especializada para cada mercado con los que trabaja, la cual incluye seis departamentos distribuidos de la siguiente manera: dos departamentos dedicados a las ventas internacionales, uno para América (Chile, Argentina y México), uno para Canadá, uno para Francia, otro para Alemania y Reino Unido, y otro para España, Italia y Rusia.

**Además, la empresa cuenta con 7 Unidades Empresariales de Base, estructuradas como a continuación se consigna:**

- UEB Havanatur Tour & Travel Pinar del Río.
- UEB Havanatur Tour & Travel La Habana.
- UEB Havanatur Tour & Travel Varadero.
- UEB Havanatur Tour & Travel Centro (con sede principal en Cienfuegos).
- UEB Havanatur Tour & Travel Centro Este (con sede principal en Camagüey).
- UEB Havanatur Tour & Travel Oriente Norte (con sede principal en Holguín).
- UEB Havanatur Tour & Travel Oriente Sur (con sede principal en Santiago de Cuba).

Análisis de habilidades y estilos asociados al liderazgo.

Como resultado de la encuesta a los directivos aplicada se evidenció que, las habilidades directivas de mayor importancia para estos, según el nivel de frecuencia de selección, son: el liderazgo, la comunicación, enfoque estratégico, el trabajo en equipo y la administración del tiempo. Mientras que las de menor importancia son las negociaciones y la gestión de la innovación; a la vez, resultaron estar en un nivel medio: el manejo de conflictos, las reuniones productivas y la solución de problemas. Al analizar estos resultados, se observan similitudes respecto a las conclusiones ofrecidas por el Método Delphi; ello se evidencia en la identificación por los directivos del liderazgo, la comunicación y el enfoque estratégico como unas de las habilidades de mayor importancia, al igual que los expertos durante la aplicación del método.

El liderazgo trata dos componentes fundamentales: el comportamiento y las habilidades que determinan el resto de las cuestiones que lo conforman. Con los métodos empleados se logró evaluar los comportamientos, habilidades y tipos de liderazgo en los directivos. Los resultados arrojaron que el 76% de los subordinados encuestados consideraron líderes a algunos de sus directivos, el resto, a todos ellos. Mientras que por parte de los directivos el 42% no se identificaron como líderes, sin embargo en sus respuestas al resto de las preguntas manifiestan características y habilidades de liderazgo. Esta situación se debe a factores subjetivos como puede ser la modestia.

Se evidenció además un desarrollo efectivo de las características y comportamientos de liderazgo en los directivos de la agencia, con un 85% de evaluaciones positivas y solo un 3% negativas.

Entre los componentes que coinciden desde las diferentes perspectivas con mayor grado de desarrollo positivo se encuentra la “toma de acciones para alcanzar el bienestar de los trabajadores” y “tener perspectivas a largo plazo para la empresa”. Mientras que el “control de los impulsos y estados de ánimo” tuvo una evaluación positiva por parte de los directivos y regular por los subordinados. Una comparación de estas perspectivas entre los trabajadores, los subordinados y los directivos de manera general indicó el desarrollo positivo de liderazgo en la agencia.

Para la interpretación de los resultados, en la encuesta dirigida a los cuadros, se empleó la codificación otorgada por Gómez (2008), asumiéndose así que menos de 16 puntos se caracteriza como Seudoliderazgo, entre 17 y 24 puntos como un líder Autocrático, entre 25 y 30 puntos como un líder transaccional y más de 30 puntos como un líder transformacional. De acuerdo a lo anterior, en la agencia existe un predominio de líderes transformacionales, ocupando un total de 69% en las encuestas, los cuales se caracterizan por preocuparse por sus subordinados y compañeros ayudándolos a superar problemas de diferentes índoles, se esfuerzan el doble para lograr las metas del grupo. Ellos hacen partícipe a los subordinados de las decisiones que se toman en la empresa. Por lo general son muy carismáticos, logrando obtener respeto, confianza, e inspiran y comunican altas expectativas. Con el 31% se sitúan los líderes transaccionales que trabajan intensamente e intentan dirigir a la organización con toda eficiencia y eficacia. No se encontraron agrupaciones para los líderes autocráticos, que tienen una suprema preocupación por la tarea misma y no por los trabajadores como personas.

Desde la perspectiva de los directivos, las sub-habilidades que se consideran con alto grado de positividad son: asumir responsabilidad, honestidad y respeto; mientras que las más devaluadas fueron: la comunicación, innovar y manejar la crisis.

Desde la percepción de los trabajadores se consideran altamente positivas las sub-habilidades: honestidad, respeto y asumir responsabilidad. Fueron más devaluadas dentro de las sub-habilidades: delegar trabajo, innovar y resolver problemas.

Estas dos perspectivas coinciden en que no están totalmente logradas las sub-habilidades: comunicación, resolver problemas, innovar y delegar trabajo. Mientras que las sub-habilidades óptimamente logradas son: honestidad, asumir responsabilidad y el respeto. Partiendo del análisis del nivel en que se encontraban las sub-habilidades de liderazgo en los cuadros de la agencia, se llegó a la conclusión de que la mayoría se encuentra en un nivel alto o medio-alto. Con el objetivo de potenciar las que se encuentran en un alto nivel y que las que no lo están lo alcancen, se propuso el diseño de estrategias de cambio. Para ello, se agruparon las habilidades teniendo en cuenta su relación. A través de este análisis se llegó a la conclusión que la evaluación por habilidades de los cuadros resulta efectiva, teniendo en cuenta que la forma de evaluación por la que se rige el grupo es a partir de sus funciones.

### Análisis del sistema de variables

A partir de Método Delphi se obtuvo el conjunto de variables/factores más influyentes en el sistema desde el entorno e internamente. Según el criterio dado por los expertos, se determinaron 14 variables.

#### Externas:

- V1: Estructura del Grupo Havanatur
- V2: Alianzas estratégicas
- V3: Situación política de Cuba
- V4: Lineamientos de la Política Económica
- V5: Bloque económico
- V6: Introducción de las Nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- V7: Accesibilidad a los recursos

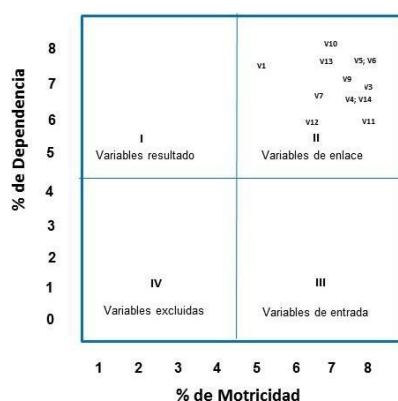
#### Internas:

- V8: Accesibilidad a las fuentes de información
- V9: Delegación
- V10: Manejo del estrés personal
- V11: Falta de tiempo
- V12: Liderazgo de los mandos medios
- V13: Gestión de capital humano
- V14: Comunicación interpersonal

De la evaluación de impactos realizada se obtiene la matriz de base estructural con los pertinentes porcentajes de dependencia y motricidad entre las variables.

En la figura 1 se observa que todas las variables se encuentran en la zona superior derecha, en el cuadrante II o de refuerzo donde se encuentran variables altamente inestables, ya que son muy motrices y dependientes a la vez, para este caso su evolución depende de ellas mismas, por lo tanto, las actuaciones que sobre ellas se vayan a tomar han de ser sopesadas con esmero.

*Figura 1: Matriz Influencia-Dependencia*



*Fuente: Elaboración propia.*

De los análisis establecidos se propusieron las siguientes directrices para su desempeño.

Liderazgo de los mandos medios: Necesidad de elaborar un Plan de Formación específica, con herramientas concretas para poder gestionar equipos.

Establecer con una periodicidad mensual, una reunión de trabajo operativa, con un orden del día comunicado con antelación por los mandos medios, y donde se tratarán los objetivos y temas a desarrollar en un determinado plazo temporal. Las reuniones deben ayudar a priorizar las acciones, diseñar estrategias, repartir el trabajo en función de los conocimientos/experiencia, facilitar la comunicación y la aportación de ideas, mejorando la relación interpersonal.

Preparar talleres de trabajo para el desarrollo de las habilidades directivas, donde los Jefes de departamentos que lideran las reuniones de sus equipos, puedan compartir e intercambiar impresiones que faciliten la mejora en la calidad directiva.

Manejo del estrés personal: Es necesario establecer un sistema de gestión de prioridades a nivel de la organización y su comunicación a cada uno de los directivos para lograr de forma planificada el cumplimiento en tiempo de los objetivos.

La determinación de prioridades evita el agrupamiento excesivo del trabajo a realizar a corto plazo y por lo tanto genera facilidades para manejar el estrés en el personal.

Delegación: Los directivos no pueden llevar adelante la empresa solos, por elevada que sea su eficiencia y efectividad sin delegar autoridad, por lo que se debe simplificar la dualidad existente en algunos puestos de trabajo para el logro de un enfoque más preciso hacia los objetivos de la organización.

Propuestas de estrategias de mejora para la formación de habilidades

La propuesta presentada, dispuesta en estrategias y planes de acción, se enfoca en abordar la orientación estratégica de la agencia a corto plazo, en el ámbito de formación de habilidades directivas en sus cuadros. La misma se basa en la necesidad de que los directivos estén preparados para afrontar los retos constantes que se les presentan en las organizaciones.

Estrategia #1: Elaborar programas de actividades para la formación de habilidades directivas dentro del sistema de capacitación de los cuadros.

Tabla 1: Plan de acción número 1.

Acciones	Procedimiento	Responsable	Ejecutor	Frecuencia	Contingencia
Ofrecer cursos de formación para el desarrollo de habilidades directivas	Clases, tormenta de ideas, investigaciones	Director General de la Agencia Tour and Travel	Especialistas del Centro de Estudios de Técnicas de Dirección (CETED)	Anual	De no ofrecer los resultados esperados buscar otros métodos



Realizar talleres sobre conocimientos asociados a las funciones y su rol en el desarrollo de habilidades	A través de debate, lluvia de ideas, grupos de discusión y paneles	Jefe de Recursos Humanos	Capacitador	Semestral	Planificar acciones específicas de capacitación y/o conferencias con especialistas.
Gestionar conferencias con especialistas en la temática a nivel nacional e internacionales	Consulta a especialistas.	Director General de la Agencia Tour and Travel	Especialista	Semestral	Si las conferencias no cumplen su objetivo, buscar otra forma más efectiva

Fuente: Elaboración propia.

Estrategia #2: Crear una política para adecuar las habilidades de liderazgo presentes en los directivos a los modelos actuales de prospectiva.

Tabla 2: Plan de acción número 2.

Acciones	Procedimiento	Responsable	Ejecutor	Frecuencia	Contingencia
Realizar un curso de creatividad para desarrollar la innovación y la iniciativa.	Clases, tormenta de ideas, investigaciones	Dirección de General de la Agencia Tour and Travel	Especialista en Psicología	Anual	De no ofrecer los resultados esperados buscar otros métodos para fomentar la creatividad.
Realizar jornadas científicas sobre las tendencias actuales de prospectiva y habilidades de liderazgo.	Consulta a especialistas. Investigaciones.	Dirección de Eventos, Incentivos y Especializados	Vicedecana de Investigación y Posgrado de la Facultad	Semestral	De no obtener investigaciones provechosas, convocar una nueva jornada científica que exija estándares superiores.

Realizar conferencias de benchmarking que potencien las habilidades estratégicas en los directivos.	Consulta a especialistas.	Dirección General de la Agencia Tour and Travel	Director General	Semestral	Si las conferencias no cumplen su objetivo, buscar otra forma de implementar el benchmarking.
---	---------------------------	---	------------------	-----------	---

*Fuente: Elaboración propia.*

Estrategia #3: Desarrollar acciones para el desarrollo de la comunicación.

Tabla 3: Plan de acción número 3.

Acciones	Procedimiento	Responsable	Ejecutor	Frecuencia	Contingencia
Coordinar conferencias con la Facultad de Comunicación Social	Consulta a especialistas.	Jefe de Recursos Humanos	de Profesores de la Facultad de Comunicación Social	Semestral	Si las conferencias no cumplen su objetivo, buscar otra forma
Ofrecer cursos de Inteligencia emocional y su relación con la habilidad comunicativa	Clases y consultas	Jefe de Recursos Humanos	Psicólogos	Anual	Planificar otras acciones más efectivas
Realizar talleres de interpretación de la comunicación oral y no verbal.	Clases, de la tormenta ideas	Jefe de Recursos Humanos	de Profesores de la Facultad de Comunicación Social	Semestral	Planificar acciones específicas de capacitación

*Fuente: Elaboración propia.*

Estrategia #4: Implementar programas de capacitación para lograr un mayor desarrollo de competencias innovadoras.

Tabla 4: Plan de acción número 4.

Acciones	Procedimiento	Responsable	Ejecutor	Frecuencia	Contingencia
Coordinar conferencias con profesores titulares del CETED	A través de paneles y reuniones con especialistas.	Dirección General de la Agencia Tour and Travel	Profesores titulares del CETED	Semestral	Impartir cursos de capacitación
Ejecutar cursos vinculados a la gestión de la innovación.	A través del contrato a especialistas.	Jefe de Recursos Humanos	Especialistas	Anual	Buscar otros métodos para garantizar un buen desempeño de los directivos en la gestión de la innovación
Realizar simulaciones de procesos reales que puedan ocurrir en la agencia y que permitan el desarrollo de habilidades innovadoras en los directivos.	A través de la medición del desempeño de los directivos en posibles situaciones reales.	Dirección General de la Agencia Tour and Travel	Jefe de Calidad	Semestral	Diseñar otro ejercicio para el desarrollo

Fuente: Elaboración propia.

Estrategia #5. Diversificar las formas de trabajo en equipo y adquisición de experiencia.

Acciones	Procedimiento	Responsable	Ejecutor	Frecuencia	Contingencia
----------	---------------	-------------	----------	------------	--------------

Formar grupos de consulta y debate donde participen todos los trabajadores, con el objetivo de generar recomendaciones y sugerencias que nutran la experiencia del directivo	Aprendizaje activo	Dirección General de la Agencia Tour and Travel	Jefe de Recursos Humanos	Semestral	Recurrir a técnicas más profundas para enriquecer su experiencia como directivo
Planificar rotaciones de puestos de trabajo para incrementar el conocimiento, y la experiencia de los líderes.	A través de rotaciones periódicas	Dirección General de la Agencia Tour and Travel	Jefe de Recursos Humanos	Trimestral	Realizar acciones más efectivas
Diseñar un calendario que de forma estratégica busque aumentar el número de actividades que requieren del trabajo en equipo..	Tormenta de ideas	Dirección General de la Agencia Tour and Travel	Jefe de Recursos Humanos	Semestral	Diseñar otro método más efectivo.

Tabla 5: Plan de acción número 5.

## Conclusiones

- El estudio realizado en la agencia evidencia que existe un desarrollo medio-alto del liderazgo en sus cuadros, por lo que se requiere del perfeccionamiento de algunas habilidades existentes en harás de avanzar hacia su mejora continua.
- Las sub-habilidades de liderazgo mejor logradas en los directivos son: la honestidad, asumir responsabilidad y el respeto. Mientras que entre las más débiles se agrupan: la comunicación, capacidad de analizar y resolver problemas, innovar y delegar trabajo.
- El estilo de líder predominante es el Transformacional, como un aspecto favorable que se debe mantener en los cuadros de la agencia.
- La propuesta presentada de 5 estrategias y 15 acciones contribuirá al mejoramiento de las habilidades directivas en los cuadros de la Agencia de Viajes Tour and Travel

## Referencias Bibliográficas.

Garza, J. &. Cortez. D. (2011). El uso del método MICMAC y MACTOR análisis prospectivo en un área operativa para la búsqueda de la excelencia operativa a través del Lean Manufacturing. *Innovaciones de Negocios*, 335-356

- Gómez, R. (2008). El liderazgo empresarial para la innovación tecnológica en las micro, pequeñas y medianas empresas. México.
- Martín, Y. (2013). El diseño de Rutas Culturales como alternativa metodológica para la enseñanza de la historia. Tesis de Maestría. La Habana.
- Merello, A. (1973). *Prospectiva, teoría y práctica*. Buenos Aires: Guadalupe.
- Ronda, G.A. (2015). Dirección estratégica, constructo y dimensiones. Ediciones Futuro. La Habana, Cuba.
- Perelló, J. L. (2005). Introducción a la Investigación de Mercados Turísticos. Centro de Estudios Turísticos. Universidad de La Habana.

**PARA CITAR EL LIBRO DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA Y TECNOLOGÍA .**

Velasteguí López, E., Barona López, L., Carrasco Ruano, T., & Velasteguí López, P., (2020)., Educación Superior, Ciencia y Tecnología. *Editorial Ciencia Digital*, 1-160.  
<http://libros.cienciadigital.org/index.php/CienciaDigitalEditorial>



La ponencia que se publica en este libro de memorias es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Editorial Ciencia Digital**.

El ponencia queda en propiedad de la editorial y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Editorial Ciencia Digital**.



## Herramienta Automatizada para documentos básicos de la contabilidad.



*Automated Tool for Accounting's basic documents.*

Adriel Malvarez Cuello.<sup>20</sup>

### Resumen

El uso de herramientas tecnológicas que proporcionan soporte al proceso de toma de decisiones permite a las empresas obtener ventajas competitivas como consecuencia de la agilización del proceso que repercutirá de manera notable en el rendimiento general de la organización. La Herramienta Automatizada para documentos básicos de Contabilidad y Finanzas pretende alcanzar estos resultados, sin salirse del marco tradicional. Su creación, parte de las necesidades de estudiantes, centrados en gestionar de forma eficiente su tiempo y aspiraciones. Su complementación con el proceso docente es evidente; beneficiándose, tanto profesores como estudiantes, con una mayor ilustración y rapidez en el proceso de aprendizaje. La realidad del vínculo universidad-tecnología es cada día más clara y necesaria, apostando por ello se encuentra la Facultad de Turismo de la Universidad de La Habana con la puesta en práctica de instrumentos de este tipo.

**Palabras claves:** Contabilidad, Herramienta Automatizada, tiempo, aprendizaje

### Abstracts

The use of technological tools that provide support to the process of taking of decisions, it allows to the companies to obtain competitive advantages as consequence of the activation of the process that will rebound in a remarkable way in the general yield of the organization. The Automated Tool for Accounting's basic documents seeks to reach these results, without being left the traditional mark. Its creation, born of the necessities of students, focused in negotiating in an efficient way its time and aspirations. Its complementation with the educational process is evident; benefitting, as much professors as students, with a bigger illustration and speed in the learning process. The reality of the link university-technology is clearer and more necessary everyday, betting hence meets the Tourism's Faculty of the University of Havana with the setting in practice of instruments of this type.

**Key words:** Accounting, Automated Tool, time, learning.

<sup>20</sup> Facultad de Turismo. Universidad de La Habana. Dirección: Avenida de los Presidentes, No. 506, CP 10400, Vedado, La Habana, Cuba, adrielmalva2017@gmail.com

## **Introducción.**

Las empresas en los actuales momentos están en permanente evolución tecnológica, necesitan de un sistema de investigación instantáneo que lleve a cualquier miembro que solicite la referencia económica a obtenerla de una manera rápida, de este modo se dispone de gran cantidad de información, con lo cual los negocios están en condiciones de realizar notables progresos en materia de eficiencia, crecimiento y beneficios. En muchas empresas la información se está convirtiendo en el factor más importante que diferencia a las compañías exitosas de las que no lo son.

En la rama de la contabilidad es notable el avance que ha provocado en las empresas, el procesamiento de los datos primarios por medio del uso de sistemas informáticos, se ha beneficiado mucho de la tecnología de la computación incluso más que cualquier otra área de negocio. La aplicación de la computadora en la contabilidad es algo natural porque estos equipos son ideales para realizar cálculos repetitivos.

Los softwares contables se han convertido en una herramienta de información económica necesaria dentro de los negocios. En una organización se puede ver la información de distintas maneras, según el interés de su departamento. Así, el gerente pedirá los reportes financieros y de ventas para conocer la realidad de la organización y tomar decisiones oportunas.

Los sistemas computarizados permiten al personal de una empresa optimizar el tiempo para emplearlo en otras actividades a favor del negocio, también dar valor agregado a otros servicios debido a la agilidad de la información.

La información solicitada en la parte contable requiere de un sistema que sea diseñado para servir de una manera fácil y rápida, pero a la vez que proporcione la información oportuna y detallada sobre la situación financiera de un negocio

Los sistemas informáticos empiezan a revolucionar la propia naturaleza de la actividad económica, permiten entregar reportes de ventas y existencias para cada uno de los productos o servicios y entregan estadísticas inmediatas de ventas y existencias en cualquier parte del mundo.

A pesar del desarrollo del tema a nivel mundial. En el país existen pocos y en la Facultad de Turismo de la Universidad de La Habana, no existe un software contable. De ahí que se plantea como problema el cómo agilizar el aprendizaje del proceso contable en la Facultad de Turismo de La Universidad de La Habana.

Se conoce como Tecnología de información y comunicación a la utilización de técnicas en computadoras y ordenadores electrónicos para el manejo y procesamiento de información, específicamente la captura, transformación, almacenamiento, protección, y recuperación de datos e investigación.

Los orígenes de la TIC son recientes; aunque el nombre de Tecnología de la Información se inicia en la década de 1970. Su utilización en los negocios se remonta a mediados del siglo XX, durante la segunda guerra mundial; sin embargo, es en los últimos 20 años donde alcanza niveles de uso y aplicaciones tan variadas, que se ha convertido en un área de gran amplitud e impacto en todos los



aspectos de la vida cotidiana, incluyendo la gerencia de cualquier empresa, en la cual hoy en día es casi indispensable.

La evolución de las TIC y el desarrollo de la indagación contable han seguido caminos paralelos; la contabilidad, como sistema de investigación empresarial registra la información de las actividades que realizan las empresas y, mediante los estados bancarios, ofrece un reflejo de la imagen fiel de su patrimonio, su situación financiera y sus resultados. (Weickgenannt & Turner, 2008) La aplicación de las TIC en este ámbito, por tanto, tiene diferentes efectos: por un lado, el avance en los instrumentos y programas informáticos supone un registro más rápido y más actualizado de las operaciones de la empresa.

La indagación registrada está disponible y puede ser utilizada en cualquier momento para decisiones de la entidad. Por otro lado, la transferencia de investigación desde el exterior procedente de proveedores, clientes, administraciones públicas y otros organismos, como los reguladores de la información contable, es inmediata, lo que permite que pueda estar permanentemente actualizada.

La importancia del desarrollo de software se basa en su capacidad de optimizar la productividad de otros sectores a través de la tecnología y mejoramiento de procesos a base de la industria y una economía basada en servicios. El desarrollo del sector, software y la industria de las TIC están llevando a los países menos desarrollados, a un camino de adelanto, modernización, conectividad a nivel global y crecimiento económico.

Más allá, la producción de software y la prestación de servicios, son actividades económicas cada vez más importantes, capaces de crear empleos calificados y generar divisas por intermedio de las exportaciones de productos y servicios a distancia; esta oportunidad se hizo posible a partir de los avances tecnológicos en las áreas de comunicación y arquitectura de sistemas ocurridos en la última década.

### **Desarrollo.**

En el mercado mundial hay una amplia variedad de paquetes de programas enfocados a la gestión administrativa contable. Las marcas se esmeran por entregar múltiples ventajas y beneficios a los empresarios. Sin embargo, algunos se han venido ubicando mejor y definiendo con precisión, sus públicos objetivos.

Una de sus grandes diferenciadores es el precio, otro, si es un software por suscripción online o de licencia vitalicia y, en resumen, sea cual sea el esquema, todos están comprometidos en brindar un orden a la administración de la empresa. Cuba, debido a restricciones de pago por internet y limitaciones que impone el criminal bloqueo económico, presenta dificultades a la hora de adquirir o utilizar estos programas. Sin embargo, existen softwares libres o gratuitos, pero en su mayoría son versiones de prueba o herramientas limitadas.

La prensa nacional confirma que, Cuba dispone de 38 sistemas contables informatizados certificados, de ellos, ocho son de producción nacional, pero aún la contabilidad no se encuentra totalmente informatizada en el país.

Una herramienta digital para llevar por cuenta propia la contabilidad de quienes poseen una licencia operativa en el sector no estatal fue desarrollada y puesta a la venta por la Empresa de Tecnologías de la Información y Servicios Telemáticos Avanzados (Citmatel), bajo el nombre Administre su negocio.

Se evidencia el empeño del país por avanzar en este sentido pese a las dificultades, observándose también la iniciativa en el sector no estatal. La pequeña empresa por sus características de menor rango de operaciones y mayor centralización de recursos, presenta facilidades de aplicación para este tipo de instrumentos. Considerándose también que podrían ajustarse de una manera más específica a los requerimientos necesarios para su gestión.

En el caso de la universidad, se conoce que no es notable la presencia de los softwares contables. Aunque los estudiantes puedan adquirir o conocer de alguno por sus propios medios esto no garantiza que se adecue al contenido que necesita, ya que generalmente los softwares contables muestran salidas ya elaboradas y no documentos detallados como el procedimiento manual tradicional. Por lo tanto, este es un limitante que sin lugar a dudas obstaculiza el vínculo universidad-tecnología.

La situación actual que presenta la Facultad de Turismo de la Universidad de La Habana es que carece de un software contable. Sin embargo, el colectivo de profesores de la asignatura Contabilidad y Finanzas afirman que es una necesidad inminente dado el contexto actual y la relación universidad-tecnología. Además, podría y debería ser incluido en las temáticas de la asignatura con el objetivo de facilitar la impartición de contenidos, propiciando a su vez un mejor y más rápido aprendizaje.

### **Metodología.**

La herramienta se diseñada mediante el programa Microsoft Excel y utiliza las características fundamentales de las hojas de cálculo para lograr la automatización del proceso contable en cuestión. Las combinaciones de fórmulas utilizadas y las referencias entre diferentes hojas de cálculo brindan mayor facilidad y rapidez, sin la necesidad de recursos informáticos de avanzado nivel tecnológico.

La fundamentación teórica de la herramienta propuesta se encuentra en ciencias como Contabilidad y Finanzas, destacando la confección de documentos básicos de contabilidad, la información brindada por las razones financieras, ecuaciones necesarias, entre otras.

### **Resultados.**

La herramienta se constituye a través de hojas de cálculo, en un orden lógico o algoritmo de trabajo, siendo este el utilizado a la hora de realizar el proceso contable de forma manual. Haciendo que los datos introducidos en la primera hoja sean necesarios para trabajar en la segunda, y así sucesivamente hasta el final, que sería la situación financiera de la empresa según sus ratios financieros.

Las ventajas que aporta la implementación de este sistema según el autor de esta investigación son:

A diferencia de un software de contabilidad como el Express Accounts u otros, esta herramienta brinda la posibilidad de realizar el proceso contable de la manera tradicional sin perder el algoritmo de trabajo que deben realizar los estudiantes en las clases. Esto genera gran ahorro de tiempo en las clases prácticas y la posibilidad de aclarar mayor cantidad de dudas.

La herramienta fue diseñada desde la perspectiva del estudiante, facilitando esto el entendimiento por parte de otros en igual condición.

No es necesario realizar operaciones matemáticas, o muy pocas en caso de hacer alguna comprobación. Generando así mayor velocidad en la realización de los documentos.

La herramienta es capaz de determinar en la mayoría de las ocasiones, el lugar donde se introdujo mal un dato, o el caso en que falla algo y, por lo tanto, la rectificación de errores (aunque debe realizarse de forma manual) es sencilla, antecedida por la previa detección del error.

No se necesitan conocimientos avanzados en informática o para la utilización de Microsoft Excel, con un conocimiento básico es suficiente. Además, cuenta con tutoriales explicativos que demuestran cómo utilizar la herramienta y el procedimiento de introducción de datos en Excel.

Cuenta además con información útil en varios documentos, lo que facilita determinar estados de las empresas o analizar ratios financieras, sin necesidad de acudir a la consulta de bibliografía independiente.

Las limitaciones que aporta la implementación de este sistema según el autor de esta investigación son:

Incapacidad de autocorrección. Pese a la detección del error, la corrección debe ser manual

Necesaria introducción de datos en el lugar específico y no existencia de un área donde ubicar las cuentas de forma aleatoria y que la herramienta las organice y procese.

Para una comprensión plena de este trabajo se divide por hojas la explicación de cada documento básico que forma parte de este procedimiento.

**Libro Diario:** En la mayoría de los casos el Libro Diario suele tener un gran número de asientos o registros. La sumatoria de estos se hace por hoja y al pasar a otra hoja ya las sumas de débitos y créditos de la anterior están realizadas y presentes en la nueva hoja. Sin embargo, un error en algún asiento a veces es difícil de detectar y requiere una búsqueda minuciosa, o de la repetición de todo el proceso contable lo que resulta muy engorroso sobre todo para aquellos estudiantes o contadores que no cuentan con una vasta experiencia.

Esta situación genera una gran pérdida de tiempo, agregándole lo trabajoso que resulta sumar todos los importes de las cuentas que se registran. La herramienta automatizada se limita a solo la introducción de las cuentas y sus importes, sumando automáticamente los mismos. Mientras que,

en caso de algún error, esta detecta el asiento en que este se encuentra. Tal como se muestra en la figura 1.

Entidad:				Folio #:	
Fecha	Cuentas y Detalles	Fo.	Parcial	Debe	Haber
	-----1-----				
					✓ \$ - ✓ \$ -
	-----2-----				
					✓ \$ - ✓ \$ -
	-----3-----				
					✓ \$ - ✓ \$ -

**Figura 1.** Hoja de Cálculo de Libro Diario

**Fuente:** Elaboración propia.

**Libro Mayor:** Las operaciones se registran por primera vez en el Libro Diario, luego de haber cumplido este paso debemos realizar lo que se denomina pases al Mayor; esto consiste que todos los asientos de diario deben pasarse a medida que se van sucediendo al mayor, cuenta por cuenta, o sea el proceso de transferir y distribuir al mayor es lo que se denomina pase, proceso mediante el cual se obtiene el saldo de las cuentas. (Maldonado)

Este procedimiento se hace utilizando la Cuenta T, pero esto es generalmente académico, para ahorrar tiempo y por su facilidad.

La herramienta solo requiere de la introducción del débito o crédito tal y como se registró en el Libro Diario, en cada una de las cuentas que representa, y esta determina el saldo. Para ello es necesario conocer previamente la naturaleza de las cuentas.

Ejemplo (1)	
\$ 48,00	\$ 26,00
\$ 48,00	\$ 26,00
\$ 22,00	
S.D.	

**Figura 2.** Modelo de Cuenta T en hoja de Cálculo. Una para cada cuenta registrada.

**Fuente:** Elaboración propia.



En primer lugar, como su nombre lo indica va a contabilizar el cierre del período. Se dejarán saldadas todas las cuentas acreedoras y deudoras. Finalmente es aquí donde se acuña el capital de la empresa al final del ejercicio. El procedimiento de confección en la herramienta es similar al del libro diario, pero es necesario hacer algunas concesiones y cálculos adicionales. Esto está implícito y descrito en la propia hoja de cálculo correspondiente. Cabe destacar que un ejercicio puede tener tres finales posibles: ganancia, pérdida o ninguno. Para cada caso existe un método de resolución diferente donde influye además la existencia o no, de una cuenta personal a favor del propietario.

### Balance General y Estado de Resultados:

El Balance General, junto al Estado de Resultados, constituye el informe contable más importante que debe elaborar la empresa al finalizar cada ejercicio contable; en este caso se trata de presentar en forma clasificada todas las cuentas que representan bienes, derechos, obligaciones y el capital para una fecha dada, es decir una relación de las cuentas reales, de orden y de valuación que presenten la situación de la empresa en marcha para la fecha de cierre.

El Estado de Resultados, a diferencia, recoge las cuentas nominales (Ingresos y Gastos) dado su carácter perecedero y efímero, lo que claramente las diferencia de las cuentas reales. Define la utilidad neta del ejercicio, después de analizar todas las cuentas referentes.

Ambos documentos se realizan de forma similar, siendo necesario un estudio previo de realización de los mismos. Es necesaria la introducción de cuentas y la colocación de valores en las filas correspondientes.

Empresa X							
Balance General							
Al __/__/__							
<b>Activos</b>				<b>Pasivos:</b>			
<b>Circulantes:</b>				<b>Circulantes:</b>			
Efectivo en Caja			\$ -	Efectos por Pagar a Corto Plazo		\$ -	
Efectivo en Banco				Cuentas por Pagar Proveedores			
Efectos por Cobrar a Corto Plazo				Cuentas por Pagar Diversas			
Cuentas por Cobrar Clientes				Intereses por pagar			
Pagos Anticipados				Impuestos por Pagar			
Mercancías				<b>A largo Plazo:</b>			0,00
<b>Fijo Tangible</b>			0,00	Efectos por Pagar a Largo Plazo			
Terreno				Hipoteca por Pagar			
Edificio				<b>Créditos Diferidos</b>			0,00
Menos: Depreciación Acum. del Edificio		0,00		Alquileres cobrados por anticipado			
Vehículo				Intereses cobrados por anticipado			
Menos: Depreciación Acum. del Mobiliario		0,00		<b>Total de Pasivos</b>			\$ -
Menos : Depreciación Acum. Del		0,00		Capital			
<b>Fijo Intangible</b>			0,00	X, Capital		0	
Plusvalía				Más: Utilidad Neta del ejercicio		0	0
Marca de Fábrica				Menos: Cuenta Personal			0
Patente de Inversión				Nuevo Monto del Capital			\$ -
Menos: Amortización Acum. Patente de Inversión		0,00		<b>Total de pasivos y capital</b>			\$ -
<b>Gastos Diferidos</b>			\$ -				
Campaña Publicitaria							
Gastos de Organización							
<b>Total de Activos</b>			\$ -				

**Figura 4.** Hoja de Cálculo de Balance General.

**Fuente:** Elaboración Propia

Empresa X			
Estado de Resultado			
Al 00/00/0000			
Ventas			
Menos: Devoluciones en ventas			
Descuentos en Ventas			
			0,00
Ventas Netas			\$ -
Menos: Costo de Ventas			0,00
Utilidad Bruta en Ventas			\$ -
Gastos de Operación:			
Gastos de Venta:			
Comisiones sobre ventas	\$ -		
Fletes en Ventas			
Total de Gastos de Venta		\$ -	
Gastos de Administración:			
Salarios	\$ -		
Limpieza			
Depreciación del Mobiliario			
Total de Gastos de Administración		0,00	
Total de Gastos de Operación			0,00
Utilidad Neta en Operación			\$ -
Otros Ingresos:			
Ingresos Financieros	\$ -		
Total de Otros Ingresos		\$ -	
Otros Egresos:			
Gastos Financieros	\$ -		
Total de Otros Egresos		0,00	
Total de Otros Ingresos y Egresos			0,00
Utilidad neta Otros Ingresos y Egresos			\$ -
Egresos Extraordinarios			
Perdidas		\$ -	
Total de Egresos extraordinarios			0,00
Utilidad Neta del Ejercicio			\$ -

**Figura 5.** Hoja de Cálculo de Estado de Resultados.

**Fuente:** Elaboración propia.

### **Análisis Vertical y Horizontal de los Estados Financieros:**

El Análisis Vertical, es la evaluación del funcionamiento de la empresa en un periodo ya especificado. Este análisis según sirve para poner en evidencia la estructura interna de la empresa, también permite la evaluación interna y se valora la situación de la empresa con su industria. (UNIVERSIDAD INTERAMERICANA PARA EL DESARROLLO)

El Análisis Horizontal se realiza con Estados Financieros de diferentes periodos, quiere decir de diferentes años y se examina la tendencia que tienen las cuentas en el transcurso del tiempo ya establecido para su análisis. El cálculo de este análisis se realiza con la diferencia de dos o más años para tener como resultado valores absolutos y con porcentaje tomando un año base para poder tener datos relevantes que analizar. En dado caso que se haga el examen con los valores absolutos o los porcentajes, podría resultar un error en la toma de decisiones.

Con los datos pertinentes introducidos, solo se necesita interpretar los resultados de cada tipo de análisis.

Indicadores	Año Actual	Año Anterior		Variación Absoluta	Variación Relativa
Ventas Netas		#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	0	#¡DIV/0!
(-)Costo de Ventas		#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	0	#¡DIV/0!
Utilidad Bruta en Operaciones	0	#¡DIV/0!	0	0	#¡DIV/0!
(-)Gastos de operaciones		#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	0	#¡DIV/0!
Utilidad Neta en Operaciones	0	#¡DIV/0!	0	0	#¡DIV/0!
(±)Resultados Extraordinarios					
Utilidades antes intereses e impuestos	0	#¡DIV/0!	0	0	#¡DIV/0!
(-) Intereses		#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	0	#¡DIV/0!
Utilidad antes impuestos	0	#¡DIV/0!	0	0	#¡DIV/0!
(-)Impuestos		#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	0	#¡DIV/0!
Utilidad Neta	0	#¡DIV/0!	0	0	#¡DIV/0!
(-)Dividendos		#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	0	#¡DIV/0!
Unidades Retenidas	0	#¡DIV/0!	0	0	#¡DIV/0!

**Figura 6.** Hoja de Cálculo para Análisis vertical y Horizontal de los estados de resultado de dos períodos. Semejante al mismo análisis del Balance General.

**Fuente:** Elaboración propia.

**Razones Financieras:** Una razón es una simple expresión matemática de la relación de una partida con otra; es el cociente entre magnitudes que tienen una cierta relación y por este motivo se comparan.

Para calcular una razón significativa debe existir una relación significativa entre las dos cifras, de manera tal que, para variar el comportamiento del resultado de la razón, se pueda tomar una acción correctiva sobre cualquiera de las partidas que la determinaron, o sobre ambas, aunque una interpretación completa de una razón frecuentemente requiere investigación adicional de los datos básicos. Las razones representaron una ayuda para el análisis e interpretación, pero no sustituyen un buen juicio analítico.

Al analizar cambios en pesos, en porcentajes y en razones, los analistas financieros constantemente buscan algún patrón de comparación (estándares de comparación) que pueda utilizarse para juzgar si las relaciones que han encontrado son favorables o no.

No es necesaria la introducción de datos, una vez realizados los análisis verticales y horizontales, se podrán determinar las razones financieras. No es necesario conocer los valores ideales de cada razón, basta con colocar el cursor encima del resultado y se mostrarán los valores requeridos. Además de que las celdas verdes contendrán los resultados favorables, las rojas los valores negativos o peligrosos y las amarillas los relativamente neutrales o de exceso.



Ratios Liquidez		Año Actual	Año Anterior
General	AC/PC	2,42	3,85
Inmediata	AC – Existencias/ PC	2,22	3,56
Tesorería	Efectivo/PC	2,15	3,46
Ratios de Solvencia			
Ratio de Solvencia AT/ Deuda		1,64	2,04
Ratios de Endeudamientos			
Razón de Endeudamiento totales/AT	Deudas	0,61	0,49
Razón de Autonomía Propios/ AT	Recursos	167,66	2,48
Razón de Pasivo Total a Capital PT/C+PT		0,00	0,16
Calidad de Deudas PC/PT		0,63	0,50
Ratios de Actividad			
Rotación de inventarios Ventas/Inventarios		402,30	491,67
Duración del ciclo de Inventarios		0,89	0,73
Rotación de Cuentas por Cobrar Ventas/ Clientes		1196,58	1573,33
Duración del ciclo de cobro		0,30	0,23
Rotación de Activos Fijos Ventas/AF		466,67	662,18
Rotación de Activos Total Ventas/AT		31,01	35,91

**Figura 7.** Hoja de Cálculo de Razones Financieras. Ejemplo aleatorio de empresa con mala actividad comercial.

**Fuente:** Elaboración propia

### Conclusiones.

- La presente investigación permitió arribar a las siguientes conclusiones:
- El uso de herramientas tecnológicas que proporcionan soporte al proceso de toma de decisiones permite a las empresas obtener ventajas competitivas como consecuencia de la agilización del proceso que repercutirá de manera notable en el rendimiento general de la organización.
- Procesos que datan de siglos anteriores, pueden ser llevados al mundo digital, sin perder su algoritmo de ejecución. Resultado coherente y relativo al incuestionable desarrollo de la tecnología.
- La Herramienta Automatizada para documentos básicos de Contabilidad y Finanzas surge desde y para los propios estudiantes de la Facultad de Turismo de la Universidad de La Habana. Como un sistema enfocado en apoyar y mejorar las clases de Contabilidad y Finanzas

### Referencias Bibliográficas.

- Acosta, D. A., & Navarrete, G. (2013). Importancia del uso del software contable en pequeñas, medianas y grandes empresas del cantón Portoviejo. *La Técnica* (10), 62-72.
- Bocanera, R. (2005). Historia de un sistema contable que revolucionó el mundo. *Petrotecnica*, 98-103.

- Brighan, E. F., & Houston, J. F. (2006). *Fundamentos de Administración Financiera*. México: CECSA.
- Crean software para administrar contabilidad de negocios de trabajadores no estatales cubanos. (2016). Juventud Rebelde. Obtenido de <http://www.cadenagramonte.cu/>: <http://www.cadenagramonte.cu/>
- Daivid, R. (2008). *Conceptos de Administración Estratégica*. México: Pearson Prentice Hall.
- Fernández, R. (s.f.). *COSTOS Y GASTOS De lo elemental a lo fundamental*. La Habana: Escuela de Altos Estudios de Hotelería y Turismo.
- Gates, B. (1999). *Los negocios en la era digital*. España: Plaza&Janés.
- Maldonado, R. (s.f.). *Estudio de la Contabilidad General*.
- Padilla, G. (s.f.). *Introducción al estudio de la información financiera*. México: UNAM FCA Publishing.
- Romero López, Á. J. (s.f.). *Principios de Contabilidad (5ta ed.)*. Ed.McGraw Hill.
- Shim, J. K., & Siegel, J. G. (2004). *Dirección Financiera*. España: Mc Graw Hill.
- UNIVERSIDAD INTERAMERICANA PARA EL DESARROLLO. (s.f.). *Análisis Financiero*.
- Uribe, J. (11 de enero de 2017). *Software Contable: El Impacto de la tecnología en la contabilidad... ¿Desaparecerá la contabilidad tal y como la conocemos? ¡Lectura especialmente apta para contadores!* Obtenido de Blog-Loggro: <https://www.loggro.com/>
- Vilet, G. (2004). *La Administración Basada en la Tecnología de la información*. Obtenido de <http://edipo.madm.uaslp.mx/>
- Weickgenannt, A., & Turner, L. (2008). *Accounting Information Systems: Controls and Processes*. John Wiley & Sons.
- Weston, J. F. (1992). *Fundamentos de Administración Financiera (Vol. II)*. Los Ángeles, California.

**PARA CITAR EL LIBRO DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA Y TECNOLOGÍA .**

Velasteguí López, E., Barona López, L., Carrasco Ruano, T., & Velasteguí López, P., (2020)., Educación Superior, Ciencia y Tecnología. *Editorial Ciencia Digital*, 1-160.  
<http://libros.cienciadigital.org/index.php/CienciaDigitalEditorial>



La ponencia que se publica en este libro de memorias es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Editorial Ciencia Digital**.

El ponencia queda en propiedad de la editorial y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Editorial Ciencia Digital**.



## Matriz de análisis competencial, herramienta para el desarrollo de habilidades directivas.



*Analisis competencial's Matrix, tool for the development of management skills.*

Adriel Malvarez Cuello.<sup>21</sup>, Daniel Crispin Rodriguez.<sup>22</sup> & Celia Amy Espinosa González.<sup>23</sup>

### Resumen

Mantener una correcta gestión, que permita alcanzar resultados satisfactorios, es un reto al que se enfrentan diariamente las empresas. Entre las claves para alcanzar las metas de la empresa, el desempeño de sus directivos figura como una de las más importantes. Para lograr una labor eficaz, los directivos deben poseer y aplicar las habilidades que le permitan guiar a sus trabajadores sobre el camino deseado. En el ámbito nacional es muy común encontrar personas ocupando cargos para los que no están capacitados y en sentido general, las empresas no prestan la debida atención al desarrollo de las habilidades directivas de sus cuadros. Para diagnosticar el estado de dichas habilidades existen diversas técnicas, las cuales pueden ser aplicadas. Para el desarrollo de esta investigación se escogió al restaurante Don Cangrejo para aplicar una de estas herramientas y se persiguió como objetivo general determinar la influencia del comportamiento de las habilidades directivas de los cuadros de la entidad en el desarrollo de la gestión de la instalación. Para cumplir con este objetivo se aplicó una encuesta a los directivos del

### Abstracts

To maintain a correct administration that allows to reach satisfactory results, is a challenge to which fight the companies daily. Among the keys to reach the goals of the company, the acting of their managers is one of the most important. To achieve an effective work, the managers should possess and to apply the abilities that allow him to guide their workers on the wanted road. In the national environment, it is very common to find people occupying positions for those that are not qualified and in general sense, the companies don't pay the due attention to the development of the management skills of their squares. For the diagnose the state of this skills exist diverse technical, which can be applied. For the development of this investigation, it was chosen to the restaurant Don Cangrejo to apply one of these tools and it was pursued as general objective to determine the influence of the behavior of the management skills of the squares of the entity in the development of the administration of the installation. To fulfill this objective a survey it was applied the directive of the local and the results were analyzed leaning on in the

<sup>21</sup> Facultad de Turismo. Universidad de La Habana. Dirección: Avenida de los Presidentes, No. 506, CP 10400, Vedado, La Habana, Cuba. adrielmalva2017@gmail.com

<sup>22</sup> Facultad de Turismo. Universidad de La Habana, La Habana, Cuba. danicr97@yahoo.com

<sup>23</sup> Facultad de Comunicación. Universidad de La Habana., La Habana, Cuba.

local y se analizaron los resultados apoyándose en la metodología empleada por el Hay Group en la aplicación de la Entrevista de Incidentes Críticos. Con los resultados arrojados por la encuesta se propuso una estrategia y se elaboró un plan de acciones para el mejoramiento de la gestión en la instalación.

methodology used by the Hay Group in the application of the Interview of Critical Incidents. With the results hurtled by the survey, a strategy was proposed and a plan of actions was elaborated for the improvement of the administration in the installation.

**Palabras claves:** Habilidades Directivas, Diagnóstico de Habilidades, Estrategia.

**Key words:** Management Skills, Skills Diagnostic, Strategy.

## Introducción

El éxito de una empresa depende de varios factores y del trabajo colectivo de todos sus integrantes. Es muy común escuchar que el trabajo en equipo es una pieza esencial dentro del perfecto engranaje que debe armarse para alcanzar las metas trazadas; y para que se hable de equipo tiene que existir obligatoriamente alguien que lo guíe y dirija.

Ese es precisamente el papel que le corresponden a los directivos quienes tienen la tarea de, con eficacia y eficiencia, conducir a su equipo de trabajo hacia resultados satisfactorios para la empresa. Queda claro entonces que semejante misión no pueda ser cumplida por cualquier persona, puesto que se requieren de habilidades y destrezas especiales para este tipo de desempeño.

Estas habilidades de los directivos son claves para el desarrollo de la empresa, por tanto, es menester de cada institución preocuparse porque cada uno de sus directivos las emplee en pos de mejorar el trabajo de su equipo.

Desgraciadamente, en el ámbito empresarial Cuba, no se manejan adecuadamente estas habilidades y en algunos casos ni siquiera se tienen en cuenta a la hora de establecer a un trabajador en un cargo directivo. Esto ha provocado que existan pocas investigaciones sobre esta temática aplicadas en las empresas cubanas, pese a la amplia bibliografía internacional existente referente al tema.

El restaurante Don Cangrejo, perteneciente al grupo extrahotelero Palmares y entidad objeto de estudio de la presente investigación, pese a presentar buenos indicadores económicos, no se encuentra exento de esta problemática. Surgiría entonces una interrogante: ¿Poseen y hacen un buen uso de sus habilidades los directivos de la entidad para lograr una mejor gestión de la instalación?

La bibliografía acerca del desarrollo de las habilidades directivas, es amplia y variada, por tanto, los criterios son variables también. A lo largo de la historia cada autor ha dado su opinión acerca de la definición de las habilidades directivas, la cual han manifestado generalmente (según las fuentes consultadas por el colectivo de autores) determinando las diferentes habilidades que deben poseer, y en la mayoría de los casos no reparan en definir primero a ciencia cierta en que son en esencia las habilidades.

Pese a esto se encontraron 3 criterios que evidencian la evolución que ha tenido el concepto de habilidades directivas en los tiempos actuales.

El primero lo plantea Hampton (2009), al definir las habilidades directivas como: ``... la individualidad y las relaciones interpersonales que definen la dirección``.

Este criterio, aunque no es erróneo, no engloba en su totalidad el significado de las habilidades que debe poseer un directivo ya que estas no se limitan netamente al ámbito de las relaciones personales e interpersonales del directivo.

Un criterio más completo lo dan Whetten y Cameron (2011): `` Las habilidades directivas son el vehículo mediante el cual la estrategia y la práctica de la administración, las herramientas y las técnicas, los atributos de la personalidad y el estilo trabajan para producir resultados eficaces dentro de las organizaciones. En otras palabras, las habilidades directivas son los bloques de construcción sobre los que descansa la administración efectiva``.

Esta definición no es solo más amplia, sino que además resalta la importancia de las habilidades en la efectividad de la administración.

El criterio más actual encontrado resume a las habilidades como ``... lo que debe saber hacer un directivo``. (Codina, 2014).

A partir de estos criterios el colectivo de autores define a las habilidades directivas como el conjunto de habilidades a nivel personal e interpersonal que deben poseer los directivos para lograr una gestión eficaz y eficiente.

### **Las habilidades esenciales de los directivos.**

Whetten y Cameron (2011) definen 10 habilidades esenciales, las cuales dividen en 3 grupos:

- Habilidades personales.
- Desarrollo del autoconocimiento.
- Manejo del estrés personal.
- Solución analítica y creativa de problemas.
- Habilidades interpersonales.
- Establecimiento de relaciones mediante una comunicación de apoyo
- Ganar poder e influencia.
- Motivación de los demás.
- Manejo de conflictos.
- Habilidades grupales.
- Delegación.
- Formación de equipos efectivos y trabajo en equipo.
- Liderar el cambio positivo.

Esta división por grupos permite visualizar los planos donde actúan estas habilidades lo cual hace que esta categorización sea más organizada. Cave también resaltar que el mayor número de habilidades se encuentran en el grupo de las habilidades interpersonales en las

que se evidencia que, contrario a lo que normalmente se cree, la dimensión interpersonal va más allá que la simple comunicación entre personas.

Respecto a este grupo de habilidades la Regional School of Public Administration of Montenegro, en su programa provisional para el curso "Effective People Management – Interpersonal Skills for Managers" el cual se efectuó del 23 al 25 de abril del 2013 planteó lo siguiente:

“ Las habilidades interpersonales no sólo incluyen cómo nos comunicamos con otros, incluye nuestra confianza y nuestra habilidad de escuchar y entender ”.

Queda claro entonces que las relaciones interpersonales van más allá que el simple acto comunicativo.

Otro criterio sobre las habilidades fundamentales es el de Codina (2014) quien también destaca 10 habilidades como las principales que deben tener los cuadros. Estas son:

- Dirección o enfoque estratégico.
- Comunicaciones interpersonales.
- Estrategias y técnicas de negociación.
- Manejo de conflictos.
- Trabajo en equipo.
- Liderazgo y motivación.
- Diagnóstico de problemas y toma de decisiones.
- Administración del tiempo y delegación.
- Reuniones productivas.
- Gerencia del cambio.

En sentido general, ambos criterios son semejantes, pero tienen también diferencias en cuanto a los nombres de cada una de las habilidades, los cuales están en correspondencia la propia visión que tienen cada uno de los autores de lo que son las habilidades directivas. Es preciso destacar la inclusión del liderazgo como una habilidad fundamental, ya que en ocasiones se tiende a equiparar al líder con el mánager, y estos no son iguales ya que un mánager puede ser un líder, pero un líder no precisamente tiene que ser un mánager.

Precisamente "el liderazgo atrae a diferentes tipos de hombres, entre ellos directivos, porque surge cuando una persona conduce y estimula al resto, para alcanzar un objetivo común". (Ayuso, 2013).

Por tanto "el papel del líder comprende más que determinar la estrategia simplemente. Esto incluye la clarificación de la dirección de la compañía, y de los procesos y políticas que motivan a los empleados y ayudan a que ellos logren sus objetivos comerciales". (Hrehová y Kamenec, 2011).

Entonces se puede afirmar que liderazgo y dirección son términos distintos, pero ambos son importantes dentro de una empresa. Sobre la relación entre estos términos Kumar y Jain (2013) plantean que la dirección y el liderazgo deben ir de la mano. Ellos no son la misma cosa, pero se unen necesariamente y se complementan. El trabajo del gerente es planear, organiza y coordina mientras que el trabajo del líder es inspirar y motivar.

Sobre la importancia de los líderes en las empresas Breckend (s/a) plantea:

“ A pesar de que las organizaciones exitosas de hoy dependen de la activa implicación de todos los empleados, los líderes son todavía a fin de cuentas responsables de establecer direcciones organizacionales a través de la visión y la estrategia. Cuando los líderes fracasan en el cumplimiento de esas responsabilidades, sus organizaciones pugnan. Cuando los líderes tienen éxito en el cumplimiento de esas responsabilidades, ellos pueden causar un gran impacto en el futuro de sus organizaciones ”.

Apoyándose en los criterios anteriores, el colectivo de autores decidió establecer para la investigación las siguientes habilidades:

- Desarrollo del autoconocimiento.
- Manejo del estrés personal.
- Solución analítica y creativa de problemas.
- Comunicación interpersonal.
- Motivación.
- Flexibilidad.
- Manejo de conflictos.
- Delegación.
- Formación y trabajo en equipo.
- Liderazgo.

### **Metodología.**

Para el grupo catalán ARCjob las habilidades son características personales estables y en buena parte inconscientes, que tienen un impacto positivo a largo plazo en el trabajo; se reflejan en comportamientos fácilmente identificables a través de la observación y/o entrevistas y, por tanto, pueden ser medidas. Y se pueden desarrollar mediante la experiencia y el aprendizaje.

Al ser medibles las habilidades es posible aplicar herramientas para su diagnóstico. Un ejemplo de herramienta lo constituye la rúbrica propuesta por Mejía (2015) en el Segundo Congreso Latinoamericano de Medición y Evaluación Educativa, la cual se propone para ser aplicada a los educadores de los centros escolares para evaluar el comportamiento de sus directores.

Otras Herramientas que se pueden aplicar según Hay Group (2007) son:

- Entrevistas de Incidentes Críticos (BEI).
- Cuestionarios de Evaluación Multifuente.

La B.E.I. consiste en una entrevista altamente estructurada, profunda y detallada del desempeño pasado del candidato, la cual permite identificar y medir el grado de recurrencia, consistencia y solidez de las competencias del sujeto, evidenciadas en el repertorio de comportamientos que éste ha desplegado en su actuación exitosa como titular de un cargo en particular. Las investigaciones evidencian que, mientras más



recurrentes y sólidas son las competencias del sujeto, mucho mejor y más exitoso es su desempeño profesional y gerencial.

Esta herramienta diseñada y utilizada ampliamente por el Dr. David Mc.Clelland y su equipo en Mc.Ber & Company, sustenta los modelos de competencias bajo el supuesto básico de que, el mejor predictor del desempeño futuro de una persona es su desempeño pasado. (Quezada, s/a).

Los Cuestionarios de Evaluación Multifuente consisten en una herramienta (on-line o papel) que facilita la identificación de los niveles competenciales y/o de estilos de dirección de un colectivo, mediante la comparación entre la autoevaluación y la evaluación de los superiores y/o colaterales y/o colaboradores. (Hay Group, 2007).

En la presente investigación, se tomó como referencia el método de evaluación utilizado por el Hay Group en la BEI, según se muestra en la figura 1.

ANÁLISIS COMPETENCIAL 2005												
COMPETENCIAS	DIRECTIVOS										Total	PERFIL PROMEDIO
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
FLEXIBILIDAD	2	4	4	3	3	1	1	3	0		21	2,33
IDENTIFICACIÓN CON LA ORGANIZACIÓN	2	4	3	0	0	2	4	0	0		15	1,67
PENSAMIENTO ANALÍTICO	3	4	3	3	3	2	3	3	3		27	3,00
PENSAMIENTO CONCEPTUAL	2	3	3	2	2	0	2	2	2		18	2,00
ORIENTACIÓN A RESULTADOS	4	4	3	3	3	2	3	3	3		28	3,11
INICIATIVA	3	5	3	4	4	2	4	2	2		29	3,22
ORIENTACIÓN AL CIUDADANO	3	0	0	3	0	3	2	0	0		11	1,22
COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	3	5	4	3	4	2	3	2	3		29	3,22
IMPACTO E INFLUENCIA	4	5	4	3	4	3	3	2	4		32	3,56
DESARROLLO DE PERSONAS	3	4	3	0	0	2	0	0	0		12	1,33
LIDERAZGO	2	4	3	3	4	2	2	2	3		25	2,78
TRABAJO EN EQUIPO	3	0	0	0	0	0	0	3	3		9	1,00

**Figura 1.** Herramienta utilizada por el Hay Group para el análisis de la BEI.

**Fuente:** [http://www.insdapa.net/documents/análisis\\_competencias\\_andalucia/v01.0](http://www.insdapa.net/documents/análisis_competencias_andalucia/v01.0)

Para realizar el diagnóstico, se tomó como referencia el método de evaluación utilizado por el Hay Group en la BEI (2017), pero fue adaptado a las particularidades de la investigación, realizándose un cuestionario en vez de una entrevista. El análisis de los resultados de la encuesta, aunque se realizó siguiendo el modelo empleado por Hay Group, también fue modificado por el colectivo de autores de esta investigación.

Para la aplicación de la herramienta se empleó la metodología siguiente:

- Definición de la Población y la Muestra a estudiar.
- Aplicación de la encuesta.
- Tabulación de los datos.
- Construcción de la Matriz de Análisis Competencial.
- Análisis de los resultados.
- Diagnóstico.

## Resultados.

**Población y Muestra:** La instalación cuenta con una plantilla de 30 trabajadores, de los cuales diez son gastronómicos y seis trabajan en cocina; todos los trabajadores son profesionales con título de FORMATUR. La edad promedio es de 31 años, todos con más de 10 años de experiencia con buena estabilidad laboral.

Según el organigrama de la empresa, 11 de los 30 trabajadores, desempeñan de alguna manera u otra, funciones como directivos, aunque la mayoría no tengan un nivel jerárquico elevado. Estos trabajadores fueron tomados como población, y de ellos se escogió una muestra de 10, lo cual representa un 91% aproximadamente de la población, por lo que es una muestra bastante significativa.

Del total de trabajadores de la muestra, 8 son hombres y 2 son mujeres, la edad promedio oscila entre los 38 y 39 años y los años de experiencia rondan entre 11 y 12 años como promedio.

### Aplicación de la encuesta y tabulación de los datos.

La encuesta aplicada consta con un bloque temático de 16 preguntas cerradas las cuales permitieron evaluar el estado de las 10 competencias directivas seleccionadas por este colectivo de autores en cada uno de los encuestados. Con cada pregunta se pudo asignar un valor en una escala del 1 al 4 a cada habilidad para la posterior construcción de la Matriz de Análisis Competencial. La escala para la medición del estado de las competencias se estableció de la siguiente manera:

1: Malo. 2: Regular. 3: Bueno. 4: Muy bueno.

Para medir cada habilidad no se empleó más de 2 preguntas por cada una. En la siguiente tabla se muestra la relación de las habilidades con sus respectivas preguntas en el cuestionario.

Habilidades	Pregunta (s)
Desarrollo del autoconocimiento.	1 y 2
Solución analítica y creativa de problemas.	3 y 4
Manejo del estrés personal.	5 y 6
Comunicación interpersonal.	7
Motivación.	8
Flexibilidad.	9
Manejo de conflictos.	10 y 11
Delegación.	11 y 12
Formación y trabajo en equipo.	13 y 14
Liderazgo.	15 y 16

**Figura 2.** Tabla de relación entre las preguntas y las habilidades evaluadas.

**Fuente:** Elaboración propia.

Tras la aplicación de la encuesta se agruparon los datos obtenidos en la siguiente tabla la cual muestra una relación porcentual entre las preguntas y la evaluación obtenida por cada encuestado:

Preguntas	Puntuación en la escala			
	4	3	2	1
1	70	30	0	0
2	80	20	0	0
3	10	30	60	0
4	60	40	0	0
5	90	10	0	0
6	80	20	0	0
7	10	0	0	0
8	80	20	0	0
9	80	20	0	0
10	10	0	0	0
11	0	20	30	50
12	0	10	30	60
13	60	30	10	0
14	40	40	20	0
15	30	40	20	10
16	60	20	20	0

**Figura 3.** Resultado de las encuestas.

**Fuente:** Elaboración propia.

### **Construcción de la Matriz de Análisis Competencial.**

Utilizando el método de análisis planteado por el Hay Group, tras la aplicación de la encuesta antes mencionada se confeccionó la siguiente tabla la cual se nombró como “Matriz de Análisis Competencial”, debido a que a pesar de guardar semejanza con la del Hay Group, es una matriz completamente nueva y arroja resultados diferentes.

Dotada de un menor nivel de profundidad y facilidad de aplicación en PYMES y entidades similares.

<b>Análisis Competencial</b>												
<b>Competencias</b>	<b>Directivos</b>											<b>Perfil Promedio</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>Total</b>	
Desarrollo del autoconocimiento	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	37	3,7
	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	38	3,8
Manejo del estrés personal	3	2	2	2	4	3	2	2	3	2	25	2,5
	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	36	3,6
Solución analítica y creativa de problemas	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39	3,9
	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	38	3,8
Establecimiento de relaciones	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4
Motivación de los demás	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	38	3,8
Flexibilidad	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	38	3,8
Manejo de Conflictos	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4
Facultamiento y delegación	1	3	1	2	2	1	3	2	1	1	17	1,7
	2	1	1	1	1	1	2	2	3	1	15	1,5
Formación de equipos efectivos y trabajo en equipo	4	4	4	2	3	4	4	3	4	3	35	3,5
	3	3	4	4	4	2	3	4	3	2	32	3,2
Liderazgo	2	3	2	1	3	4	4	3	4	3	29	2,9
	4	4	4	4	2	3	4	4	3	2	34	3,4

**Figura 4.** Matriz de Análisis Competencial.

**Fuente:** Elaboración propia.

**Análisis de los resultados y Diagnóstico.**

La matriz arroja como resultados, que la entidad puede considerar como principales puntos fuertes de los directivos el establecimiento de relaciones, el manejo de conflictos y la solución analítica y creativa de problemas. En contraste con el manejo del estrés personal, el liderazgo y la delegación, que se encuentran en el área de mejora. Pese a estas

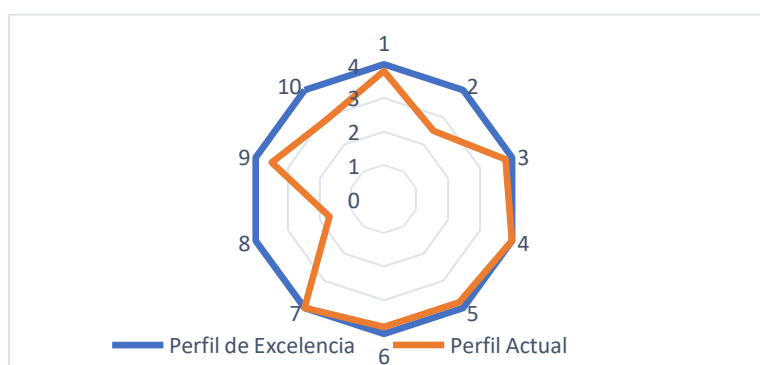
deficiencias el colectivo de autores considera que de manera general los directivos de la entidad poseen las habilidades necesarias para una correcta gestión de la instalación. Este diagnóstico es respaldado por los indicadores económicos satisfactorios que presenta la instalación.

De otra forma y comparando con el perfil meta o perfil de excelencia se pueden observar las siguientes diferencias la cuales se recogieron en una tabla:

No.	Competencias	Perfil de Excelencia o meta	Perfil Actual	Diferencia
1	Desarrollo del autoconocimiento	4	3,7	0,3
		4	3,8	0,2
2	Manejo del estrés personal	4	2,5	1,5
		4	3,6	0,4
3	Solución analítica y creativa de problemas	4	3,9	0,1
		4	3,8	0,2
4	Establecimiento de relaciones	4	4	0
5	Motivación de los demás	4	3,8	0,2
6	Flexibilidad	4	3,8	0,2
7	Manejo de Conflictos	4	4	0
8	Delegación	4	1,7	2,3
		4	1,5	2,5
9	Formación de equipos efectivos y trabajo en equipo	4	3,5	0,5
		4	3,2	0,8
10	Liderazgo	4	2,9	1,1
		4	3,4	0,6

**Figura 5.** Tabla de diferencias entre el perfil meta y el perfil actual.

**Fuente:** Elaboración propia.



**Figura 6.** Diferencias entre el perfil meta y el perfil actual.

**Fuente:** Elaboración propia.

Estos gráficos demuestran con claridad cuales habilidades presentan problemas y cuales son puntos fuertes. De acuerdo con el diagnóstico realizado en esta investigación se recomienda lo siguiente para mejorar las habilidades más débiles de sus directivos:

### **Liderazgo:**

Es necesario desarrollar un Plan de Formación específica, con herramientas concretas para poder gestionar equipos.

Los directivos deben adecuar sus estilos de dirección a las personas, y no al grupo en general. Para ello, deben recibir formación en habilidades, pero sobre todo seguimiento y ayuda a la hora de implantar planes de acción con los colaboradores, para que dichos planes sean objetivos, alcanzables y realistas.

Se debería programar una evaluación periódica del nivel directivo que evalúe la correcta aplicación de las funciones directivas. Para implantar una evaluación objetiva y adecuada a las necesidades de la función pública, se debería diseñar un Sistema de Gestión del Desempeño para los directivos de la Junta: dicho sistema facilitaría la comunicación con los niveles superiores y mejoraría la fijación de objetivos.

Establecer con una periodicidad mensual, una reunión de trabajo operativa con todos los integrantes del servicio, con un orden del día comunicado con antelación por el Jefe de Servicio, y donde se tratarán los objetivos y temas a desarrollar en un determinado plazo temporal. Las reuniones deben ayudar a priorizar las acciones, diseñar estrategias, repartir el trabajo en función de los conocimientos/experiencia, facilitar la comunicación y la aportación de ideas, mejorando la relación interpersonal.

En el mismo sentido, deberían establecerse unos talleres de trabajo para el desarrollo de las competencias directivas, donde los Jefes de Servicio que lideran las reuniones de sus equipos, puedan compartir e intercambiar impresiones que faciliten la mejora en la calidad directiva.

### **Manejo del estrés personal:**

Es necesario establecer un sistema de gestión de prioridades a nivel de la organización y su comunicación a cada uno de los directivos para lograr de forma planificada el cumplimiento en tiempo de los objetivos. Este debe ser aprobado y establecido por la máxima autoridad y orientados según la misión y la visión de la entidad.

Sería bueno aprovechar las fortalezas del trabajo en equipo para ver los problemas como oportunidades para mejorar, y no como limitaciones e inconvenientes.

La periodicidad y actualización de las prioridades evita el agrupamiento excesivo del trabajo a realizar a corto plazo y por lo tanto genera facilidades del estrés en el personal. Un control adecuado por parte de los directivos cubre con eficiencia este aspecto.

### **Delegación:**

A pesar de presentar una estructura organizacional relativamente simple, la capacidad de delegar funciones no puede ser pasada por alto. En caso de ausencia de un directivo

superior el proceso de toma de decisiones debe realizarse de manera congruente, para ello debe existir una reserva de cuadros con amplio conocimiento de sus funciones, las que debe adquirir con la práctica de las responsabilidades delegadas en sí.

Los directivos no pueden llevar adelante la empresa por si solos, por elevada que sea su eficiencia y efectividad sin delegar autoridad su trabajo es impreciso. Se sugiere reforzar la organización del restaurante, y de ser posible simplificar la dualidad existente en algunos puestos de trabajo para el logro de un enfoque más preciso hacia los objetivos de la organización.

Para mejorar en estos aspectos la instalación deberá adoptar la siguiente estrategia:

Garantizar una gestión eficaz de la instalación de la entidad aprovechando y potenciando las habilidades de los directivos que constituyen sus puntos fuertes y mejorando las que tienen afectadas mediante una capacitación eficaz y una evaluación continua de su desempeño, de forma tal que la entidad pueda detectar las principales deficiencias de sus cuadros para corregirlas; logrando así un cambio positivo constante en la empresa.

Teniendo en cuenta las recomendaciones hechas y la estrategia propuesta se elaboró el siguiente plan de acciones para la entidad:

No.	Actividad	Procedimiento	Responsable	Ejecutor	Tiempo	Actividad de Contingencia
1	Llevar a cabo cursos de capacitación específica para cada uno de los cuadros.	Identificar los aspectos de mejora en cada uno de los cuadros Asignar a cada directivo un curso específico en dependencia de sus debilidades	Administrador	Jefe de RRHH	Anual	Asignar cursos alternativos a cada directivo para mejorar las habilidades que lo requieran
2	Diseñar un Sistema de Gestión del Desempeño para los directivos	Realizar reunión de directivos para determinar los aspectos a tener en cuenta en el sistema a diseñar	Jefe de RRHH	Jefe de RRHH	Trimestral	Diseñar un nuevo sistema con otros aspectos a evaluar
3	Realizar evaluaciones periódicas a nivel de cuadros	Llevar control del desempeño de los directivos Realizar reunión para llevar a cabo la evaluación del desempeño	Administrador	Jefe de RRHH	Semestral	Reestructurar el mecanismo de las evaluaciones
4	Realizar reuniones de trabajo operativas con todos los integrantes del servicio	Informar al personal Elaborar orden del día Discutir los objetivos a cumplir para el plazo de tiempo determinado	Administrador	Administrador	Mensual	Rediseñar los objetivos y tareas a cumplir en el plazo de tiempo
5	Realizar talleres de trabajo para el desarrollo de las competencias directivas	Determinar los líderes o jefes de cada taller de trabajo Llevar a cabo reuniones donde compartan sus experiencias e intercambien experiencias	Jefe de RRHH	Jefe de RRHH	Semanal	Realizar talleres de manera más novedosa e incentivadora y/o determinar nuevos jefes de talleres
6	Establecer un sistema de gestión de prioridades a nivel de la organización	Llevar a cabo reunión a nivel de directivos para establecer el orden de prioridades en la organización	Administrador	Administrador	Mensual	Reestablecer el sistema de gestión con otras prioridades en la organización
7	Llevar a cabo cursos de capacitación para las reservas de cuadros	Identificar el posible puesto a ocupar por cada reserva Determinar las dificultades a trabajar en cada reserva Asignar a cada reserva un determinado curso en dependencia de las debilidades que presenta	Jefe de RRHH	Jefe de RRHH	Semanal	Asignar cursos alternativos a cada una de las reservas en dependencia de las habilidades que necesiten ser mejoradas en cada uno

**Figura 7.** Plan de Acciones de mejora.

**Fuente:** Elaboración propia.

## Conclusiones.

- En la presente investigación se arribaron a las siguientes conclusiones:
- Las habilidades de los directivos ocupan un papel fundamental dentro de la gestión empresarial y son de vital importancia para el desarrollo de la empresa.
- Pese a las deficiencias detectadas tras el diagnóstico de las habilidades directivas de los cuadros del restaurante Don Cangrejo se comprobó que en sentido general estos poseen y hacen un buen uso de las habilidades.
- A pesar de presentar resultados satisfactorios, la entidad debe tomar acciones e implementar una estrategia para garantizar una mejor gestión a partir de las principales habilidades de sus directivos.

## Bibliografía.

- ARCjob, Conoce y Practica la Entrevista de Incidentes Críticos. España. Disponible en: <http://www.arcjob.net> . Consultado el: 28/10/17. (s/a).
- Ayuso, B., El liderazgo en la empresa. Trabajo de Fin de Grado. Escuela de Ciencias Empresariales Y del Trabajo de Soria. Universidad de Valladolid. España. 2013.
- Codina, A., Habilidades Directivas. Editorial Academia. La Habana. Cuba. 17- 68. 2014
- González, M. y Guenaga, G., Mecanismos de Influencia en las Organizaciones y Tácticas de Liderazgo. España. Disponible en: [http://www.ehu.com/upv/mec\\_anismos\\_de\\_influen\\_cia](http://www.ehu.com/upv/mec_anismos_de_influen_cia). Consultado el: 4/12/17. (s/a).
- Hay Group, Análisis de la situación actual de las competencias de las personas directivas de la administración de la Junta de Andalucía. Disponible en: [http://www.insdapa.net/documents/análisis\\_competencias\\_andalucia/v01.00](http://www.insdapa.net/documents/análisis_competencias_andalucia/v01.00). Consultado el: 20/10/17. ( 2007).
- Mejía, E., Evaluación de las Competencias Directivas. 2do Congreso Latinoamericano de Medición y Evaluación Educativa. México. (2013).
- Quezada, H., La técnica de incidentes críticos-entrevista. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales/derrhh/articulos/64/cltic.htm>. Consultado el: 20/10/17. (s/a).
- Ronda, G., Dirección Estratégica. Construcción y Dimensiones. Ediciones Futuro. La Habana. Cuba. 65-67. 2007.
- Boston Consulting Group, The Managers of the 21<sup>st</sup> Century. 2020 Vision. Disponible en: <https://www.bcg.com/documents/file14724.pdf>. Consultado el: 13/10/17. (2006).
- Brecken, D., *Leadership Vision and strategic direction*. Disponible en : The Quality Management Forum: [www.asq1001.org](http://www.asq1001.org) . Consultado el : 8/12/17. (n/d).



- Hopkins, T., Ten Essential Leadership Skills for Managers. Disponible en: [www.hopkinsassociates.com/app/download/.../Ten+Essential+Skills+for+Managers.p](http://www.hopkinsassociates.com/app/download/.../Ten+Essential+Skills+for+Managers.p). Consultado el: 20/10/17. (2009).
- Hrehová, D. and Kamenec, P., The Management and Managerial Skills are needed for the Slovak Manage. Disponible en: [http://www.aos.sk/casopisy/science/dokumenty/archiv/2011\\_2/10.pdf](http://www.aos.sk/casopisy/science/dokumenty/archiv/2011_2/10.pdf). Consultado el: 20/10/17. (2011).
- Kumar, M. and Jain, S., Leadership Management: Principles, Models and Theories. Global Journal of Management and Business Studies. Volume 3, Number 3 (2013), pp. 309-318. . Disponible en: <http://www.ripublication.com/gjmbms.htm>.
- Regional School of Public Administration of Montenegro, Effective People Management – Interpersonal Skills for Managers. Provisional Program. Disponible en: [https://catalogue.pearsoned.co.uk/assets/hip/gb/hip\\_gb\\_pearsonhighered/samplechapter](https://catalogue.pearsoned.co.uk/assets/hip/gb/hip_gb_pearsonhighered/samplechapter). Consultado el: 4/12/17. (2013).
- Whetten, D. and Cameron, K., Developing Management Skills 8<sup>th</sup> Edition. Editorial Pearson Education Inc. New Jersey. USA. 12-41. 2011.

**PARA CITAR EL LIBRO DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA Y TECNOLOGÍA .**

Velasteguí López, E., Barona López, L., Carrasco Ruano, T., & Velasteguí López, P., (2020)., Educación Superior, Ciencia y Tecnología. *Editorial Ciencia Digital*, 1-160.  
<http://libros.cienciadigital.org/index.php/CienciaDigitalEditorial>



La ponencia que se publica en este libro de memorias es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Editorial Ciencia Digital**.

El ponencia queda en propiedad de la editorial y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Editorial Ciencia Digital**.



## Diagnóstico General de la Agencia de Viajes Cubanacán.



*General Diagnosis of the Cubanacán Travel Agency.*

Dariel Armstrong Zulueta.<sup>24</sup>, Claudia Domínguez Cantera.<sup>25</sup> & Rosalí Romero Marrero.<sup>26</sup>

### Resumen:

El entorno globalizado y competitivo que caracteriza la operación turística moderna, sugiere la necesidad de analizar y evaluar constantemente la gestión de las empresas.

El presente estudio tiene como objetivo realizar un diagnóstico general de la agencia Viajes Cubanacán. Para la realización del mismo se utilizó la entrevista en profundidad aplicada a trabajadores de la agencia Viajes Cubanacán y el análisis de documentos. La información obtenida corresponde a la gestión de la entidad obteniéndose como resultado el diagnóstico de la misma.

**Palabras claves:** agencia Viajes Cubanacán, Gestión de venta, diagnóstico general.

### Summary:

The globalized and competitive environment that characterizes the modern tourist operation, specifies the need to constantly analyze and evaluate the management of companies.

The present study aims to make a general diagnosis of the Cubanacán Travel agency. For the realization of it is the in-depth interview applied to workers of the Cubanacán Travel agency and the analysis of documents. The information obtained corresponds to the management of the entity obtaining as a result the diagnosis of the same.

**Keywords:** Cubanacán Travel agency, Sales management, general diagnosis.

### Introducción.

#### Antecedentes de la investigación:

<sup>24</sup>Facultad de Turismo de la Universidad de la Habana. darielarmstrong@gmail.com

<sup>25</sup>Facultad de Turismo de la Universidad de la Habana. claudiadominguezcantera@gmail.com

<sup>26</sup>Facultad de Turismo de la Universidad de la Habana. rosyromero325@gmail.com

En los últimos años, se ha producido un cambio de mentalidad tanto en las empresas como en los consumidores; por un lado, las empresas se han preocupado por conocer las necesidades del cliente y por el otro los consumidores buscan productos de mejor calidad que cumplan con sus expectativas (Hernández, 2007).

El conocimiento de un mercado, es un proceso que toda empresa debe realizar en forma sistemática a fin de garantizar no solo su supervivencia, sino su desarrollo (Hernández, 2007); debido a que, el mercado crea el escenario propicio mediante el cual compradores potenciales y vendedores se encuentran y a su vez, es el punto de contacto, dónde la oferta se confronta con la demanda, (López y otros, 2002).

Las ventas son el corazón de cualquier negocio, es una actividad fundamental de cualquier evento comercial. Se trata de reunir a compradores y vendedores, y el trabajo de toda la organización es hacer lo necesario para que esta reunión sea exitosa.

La empresa está orientada al cliente si tiene un sólido sistema de gestión de ventas, donde intervenga no solo el estudio de las ventas, sino también el estudio de otros elementos que también intervienen en dicho sistema, como son: el estudio de mercado, los productos y/o servicios, la mercadotecnia, las compras y los clientes.

La evolución del sector turístico cubano se caracterizó en los primeros años por su alto ritmo de crecimiento anual, contribuyeron a este crecimiento entre otros factores los siguientes: novedad como destino turístico, calidad de las instalaciones hoteleras, seguridad, relevante patrimonio natural cultural e histórico.

Según (Ayala Castro, 2017) una agencia de viajes es *“una empresa que intermedia entre sus clientes y determinados proveedores de viajes como aerolíneas, hoteles, renta de autos, atractivos turísticos y con destinos turísticos receptores en general, con el objeto de venderles productos y servicios relacionados con esos viajes turísticos a precios y condiciones más atractivas (...)”*

La Agencia Viajes Cubanacán, es una de las agencias pertenecientes al Sistema de Turismo, se especializa en diseñar, comercializar, promover y prestar servicios integrales de receptivos y atención especializada al turismo en los principales polos y zonas de interés turístico del país.

En los últimos años la gestión de ventas de esta empresa ha experimentado fluctuaciones en los diferentes servicios que ofrecen. Por lo que se plantea el siguiente:

Problema de investigación:

*¿Qué aspectos inciden en la gestión de ventas de la agencia Cubanacán Viajes?*

En consecuencia, se define la hipótesis de la siguiente manera: *El diagnóstico general de la empresa Cubanacán Viajes permitirá conocer los factores que están influyendo en su decrecimiento comercial.*

### **Objetivo general**

- Analizar el quehacer de la Agencia Cubanacán Viajes en un diagnóstico general

## Objetivos específicos

- Plantear los fundamentos teóricos con relación a la gestión de venta, agencias de viajes y productos turísticos.
- Establecer los elementos que caracterizan los factores internos y externos que inciden en el desarrollo empresarial.
- Identificar aquellas recomendaciones pertinentes con miras a mejorar el proceso organizacional

## Métodos y técnicas

La investigación que se realiza de acuerdo a Torre(1999), en función de su objetivo, poseerá un carácter descriptivo-explicativo teniendo en cuenta que se utilizarán métodos de recopilación de la información con el fin de comprender la descripción, registro, análisis e interpretación del comportamiento de la AAVV Cubanacán y realizar generalizaciones empíricas; en consecuencia se establecerá una relación causa-efecto entre los factores recopilados acerca de la gestión de la empresa y los resultados obtenidos hasta ahora.

Los principales métodos teóricos que serán utilizados en la presente investigación son:

**Método hipotético-deductivo:** a lo largo de la presente investigación a partir de la hipótesis formulada se efectuará la explicación de los datos y hechos acopiados como el número de ventas por ofertas deduciendo, junto con conocimientos ya acumulados, conclusiones que serán confrontadas con nuevos hechos y datos recopilados por otras fuentes como la entrevista a especialistas.

**Método análisis y síntesis:** utilización de la información recopilada relacionada con las ofertas turísticas y su comportamiento a través de datos estadísticos que permitirá reconocer las ofertas más comercializadas por la agencia y aquellas que, por el contrario, tengan bajos niveles de venta.

**Método inductivo-deductivo:** las conclusiones que puedan ser formuladas estarán basadas en el análisis crítico de la información realizado por los autores, a partir del estudio y comprensión previo de los datos estadísticos e información otorgada por la AAVV Cubanacán.

Los métodos empíricos que se utilizarán en la investigación son:

**Entrevista:** se aplicarán entrevistas estructuradas y no estructuradas a especialistas, así como el uso de anotaciones.

Se combinarán la Investigación documental obtenida de la bibliografía empleada y los datos facilitados por la agencia de viajes, y la Investigación de campo a partir de entrevistas a los propios trabajadores de la agencia, para obtener los principales problemas y sus causas fundamentales. Las fuentes de información a utilizar para llevar a cabo la investigación se exponen a continuación:

Fuentes primarias (interna): entrevistas estructuradas y no estructuradas, individuales o grupales.

Fuentes secundarias (interna): revisión de documentos e información facilitada por la entidad, como el listado de productos y ofertas de la agencia y otras informaciones de carácter descriptivo y general de la entidad, así como las estadísticas de sus ventas.

Fuentes secundarias (externa): libros, estudios anteriores, trabajos de diploma de la carrera y páginas en Internet enfocadas en sus ofertas.

### **Marco teórico.**

#### **Matriz DAFO**

El programa Matriz DAFO o FODA, fue creado para automatizar la utilización de este trabajoso sistema, imprescindible para la determinación de estrategias empresariales a seguir (Valdés, 2007).

Este programa automatizado crea instantáneamente una matriz. Primero, se ingresan las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades, en la opción Asociaciones del Menú Acciones con sus respectivos valores. Después, calcula el valor matricial por cuadrantes que se refleja en la opción en el menú Acciones llamado Reporte. Finalmente, con los valores matriciales calculados se valora el cuadrante de mayor impacto. Se podrá inferir cuál es el factor o problema estratégico más incidente en la realización de las ventas y proponer una solución estratégica general.

#### **Diagnostico general**

Diagnóstico es una palabra proveniente del griego diagnosis que significa: “capacidad de discernir, distinguir o reconocer” y era mayormente usada para referirse a la capacidad o arte de emisión de un juicio sobre el reconocimiento de una enfermedad”

Las distintas etapas del proceso de investigación científica son más menos similares para cualquier investigación. Francisco Ibarra (2001), Regina Jimenez y María Teresa Carreras (2002) y José Luis Parelló (2005) se refieren a estas etapas y coinciden en el orden de las diferentes tareas a realizar en cada caso; a pesar de que para todos no son el mismo número de pasos los que hay que llevar a cabo. Para explicar lo realizado durante el desarrollo de ésta investigación se utilizarán las etapas planteadas por Ibarra (2001), que las relaciona como sigue:

- 1- Establecimiento de los objetivos, problema e hipótesis.
- 2- Determinación de las unidades de estudio y de la muestra.
- 3- Elaboración de métodos y técnicas para recopilar la información.
- 4- Aplicación de los métodos y técnicas.
- 5- Organización y procesamiento de la información.
- 6- Análisis e interpretación.
- 7- Elaboración del informe.

Diagnostico general de la agencia de viajes “Cubanacán Viajes”.

Clasificación de la agencia de viajes “Cubanacán Viajes.

En función del producto-mercado:

General: No utiliza la segmentación como estrategia, atiende al mercado en su conjunto independientemente de destinos, motivaciones u otro factor.

### **Acorde al reglamento jurídico**

Agencia minorista: suministra al público la información sobre los posibles viajes, el alojamiento y los servicios colindantes, incluidos los horarios y las condiciones del servicio. Se dedican, por tanto, a generar viajes para el uso de sus propios clientes.

### **Según el tipo de actividad**

Receptiva: La actividad de las agencias de viajes receptoras consiste en actuar como representantes de las agencias emisoras ante los prestatarios de servicios de su entorno geográfico y gestionar todas sus peticiones; recibir, acomodar y dar información a los clientes acerca de las posibilidades del lugar elegido para sus vacaciones; solucionar deficiencias y gestionar nuevos servicios que los clientes acerca del destino; solucionar deficiencias y gestionar nuevos servicios que los clientes demanden durante la estancia.. Sus ingresos provienen de las comisiones que reciben de los prestatarios de los diferentes servicios.

### **Resultados más recientes de la agencia de viajes**

La agencia Cubanacán Viajes tiene la dicha de contar con 24 años de experiencia trabajando en el sector turístico. Presta servicios a 273 turoperadores de 44 países emisores de turistas a Cuba. Tiene sucursales en 10 de los principales destinos turísticos del país. La experiencia de esta agencia la ha posicionado como rectora de la modalidad de circuitos en el país, entre los que se destacan "Circuito Musical", "Belleza Cubana" y "Calor y Simpatía"; también están los circuitos especializados: Kayak, Buceo y Motos Harley Davidson.

### **Información sobre la idea empresarial**

¿Por qué se creó la empresa?:

La agencia de viajes fue creada con el objetivo de vender el destino Cuba como producto turístico de gran interés para el mundo a clientes de mayor exigencia que los convencionales.

### **¿Cuáles son los objetivos?**

- Proveer de productos y servicios turísticos completos.
- Garantizar calidad, seguridad y profesionalidad.
- Grado de consecución de los mismos.
- El cumplimiento de estos objetivos es de manera constante en la agencia.

### **Información sobre productos o servicios**

- Productos y/o servicios ofertados
- Convencionales: circuitos, excursiones, combinados, billetes de avión,

- Eventos e incentivos: Congresos, reuniones de asuntos, incentivos, festivales, proyectos socioculturales.
- Especializados: excursiones y senderismos, observación de aves, ciclismo, buceo, pesca, kayak, cruceros.

### **Información sobre el mercado**

Al ser una agencia de viajes general, no tienen especialización con ningún tipo de mercado específico. Principales mercados por países.

Principales mercados por países:

Alemania, Argentina, Canadá, Cuba, España, Francia, Grecia, Holanda, Inglaterra, Italia, Japón, Panamá, Polonia, Suiza.

De 73 países que tienen registrados como emisores a Cuba, prestan servicios a 44 de estos, para un 60,27%.

#### **Principales mercados por TTOO:**

Tropicana Touristik (Alemania), Cubacation (España), Blue Marine (Francia), Tui France (France), Cuba Incentives (Holanda), Saga Holidays LTD (Inglaterra), Virgin Holidays Limited (Inglaterra), MSC Cruises (Italia), Raimow Tours SA (Polonia), Caribbean tours AG (Suiza).

De 1201 tour operadores que tienen registrados, son emisores a Cuba 273, para un 22,73%. De ellos son representativos en los ingresos de la agencia 10.

#### **Situación actual.**

Actualmente la agencia muestra un decrecimiento en las ventas internacionales de disímiles mercados. Varios países han dejado de tener a Cuba como destino según los datos de ventas de pax internacionales; estos países son: China, Brasil, El Salvador, Costa Rica, Hungría, Jamaica y República Dominicana. Otros han disminuido sus visitas de manera considerable; se destacan los países: Alemania, Australia, Cuba, Inglaterra, Islas Vírgenes, Italia, Polonia, Suecia, Suiza, Turquía.

Se evidencia la salida de turoperadores de Viajes Cubanacán. Entre los más representativos para la agencia se destacan: Air Berlín, Heideker Reisen GMBH & CO.KG, Buquebus Turismo-Rios AR S.A, Wayla Turismo, Eurotours International GES.M., C.M. Tropicana Repres LTDA, Celestyal Cruises, Star Clipper (Cruceros), Kuoni Travel Escandinavia, Thomas Cook Airline (Polos), Caribbean and Latin Travel, Best Day Travel, México Entero, Alby International S.A.

Otros disminuyeron considerablemente sus visitas, entre ellos se destacan: Aventoura, Condor, TropicanaTouristik, Viajes Futuro S.R.L (Eurovips), Kentlucky S.R.O, AVC Sucursal Centro, Sol Caribe Tours Iberoamericana, Bubo Travel Agency LTD, Cubacation, Excelencias Travel, Guama España, Travelplan-Touringmex, Cuba Incentives, Cuba Travel Network, Der Touristik uk LTD (Kuoni TR), Saga Holidays



LTD, The Holiday Place, MSC Cruises, Travel Bodeguita, All Ways, Rainbow Tours SA, Caribbean Tours AG.

El crecimiento de algunos de los países y de algunos de los turoperadores no es lo suficientemente significativo como para marcar una diferencia ante la caída de los principales mercados de la agencia.

A esto se le suman factores que inciden también de manera directa en la prestación de servicios de la empresa. Entre ellos se pueden citar:

**Puntos de ventas:**

- Localización poco estratégica en los hoteles.
- La ubicación se realiza a partir de la empresa.

**Proveedores:**

- Tendencia de hoteles con administración extranjera de no aceptar turismo interno.
- Afectaciones de los prestatarios transportistas.
- Aumento constante del precio de sus servicios.

**Tecnología:**

- Obsoleto estado técnico del equipamiento de trabajo
- Sitio web desactualizado
- No cuentan con una pasarela de pago
- Comercialización online deficiente

**Competencia:**

- Homogeneidad en cuanto a precio y producto de otras agencias de viajes.
- Probada eficiencia y eficacia de sus gestiones de ventas.
- Recursos humanos:
- Deficiente staff de guías para llevar a cabo altos volúmenes de operaciones.

**Productos:**

- Cartera de productos estática

**Herramientas**

- Plan de marketing desactualizado
- No se trazan estrategias ni procedimientos para la gestión de la distribución.
- Análisis crítico de la gestión comercial actual.

En la actualidad la Agencia Viajes Cubanacán, consta de un OSDE y 13 Sucursales, de ellas 8 Empresas y 5 Unidades Empresariales de Base, 3 en la provincia La Habana: Eventos e Incentivos, Ventas Internacionales y Opcionales; el resto se encuentran repartidas por los diferentes polos turísticos del país y estas son: Pinar del Río, Varadero (Matanzas), Cienfuegos, Centro (Villa Clara), Trinidad (Sancti Spiritus) Santa Lucía

(Camagüey), Ciego de Ávila, Guardalavaca (Holguín), Marea del Portillo (Granma) y Santiago de Cuba (Lorenzo Pedraza, 2012).

Cualmente en la AAGG se detecta una considerable disminución en la venta de muchos de sus productos, pero de especial importancia son los productos: incentivo, estancia y renta de autos que han sido históricamente los más demandados. Es válido aclarar que la disminución del producto: incentivos, que es el más comercializado por la agencia y que la posiciona como líder en la venta de este en el país, aún sigue siendo rentable, por los elevados valores de ingresos que aporta. No obstante, a ello, es evidenciable su disminución.

En entrevista con la Subdirectora Comercial del Mercado I, Lianne; precisó problemas a los que se enfrentaba la empresa actualmente por diversos factores internos y externos de gestión, organización y de infraestructura, que dificultaban la comercialización de los productos. Con esta información y otras obtenidas de fuentes bibliográficas los autores realizaron un análisis del entorno de la empresa determinando fortalezas, amenazas, oportunidades y debilidades para representarlas en una matriz DAFO, y trazar estrategias a partir de los resultados obtenidos. A continuación, se listan cada una de las variables encontradas

#### **Oportunidades:**

- Participación en ferias internacionales.
- Comercialización de los productos a través de Tour Operadores (TTOO) internacionales.
- Contrato con empresas transportistas y aerolíneas nacionales.
- Contratos con prestatarios del sector privado con ofertas modificables.
- Creación de nuevos productos en todo el país.
- Desarrollo de productos buscando la atractividad de las Agencias de Viajes (AAGG).

#### **Amenazas:**

- Eventos meteorológicos.
- Política norteamericana.
- Disponibilidad técnica del transporte.
- Demora en la confirmación de un contrato.
- No correspondencia entre el precio del paquete y lo que está dispuesto a pagar el turoperador.
- Malas condiciones de las carreteras en todo el país.
- Poca capacidad de alojamiento en las instalaciones del interior
- Reducción del presupuesto de la AAGG para ferias por parte del Mintur.
- Acelerado crecimiento de otras AAGG como Gaviota tour en el mercado por las facilidades que ofrece.
- Aumento de los precios de transportación.
- Disponibilidad de los vuelos nacionales para la transportación de turistas.

#### **Debilidades:**

- Falta de seguimiento a la operación turística.
- Pobre labor investigativa para el diseño de las ofertas turísticas.
- Inexistencia de un mecanismo de retroalimentación con los TTOO.
- Bajo presupuesto destinado a la promoción y comunicaciones de las ofertas turísticas.
- No existencia de medios informáticos en la base ni conectividad para gestionar con mayor eficiencia, rapidez y seguridad la actividad comercial.
- Dilaciones en los periodos de negociación y desavenencias con los prestatarios.
- No posesión de recursos propios relacionados con la actividad turística (rentadoras de autos, hoteles).
- Competencia con alto poder negociador (Gaviota)
- Salida de turoperadores de Viajes Cubanacán
- No se tiene en cuenta a la dirección de calidad como parte de los elementos para emitir criterios en el de contratación.
- La falta de disponibilidad de autos para la venta de la renta.

**Fortalezas:**

- Personal más preparado.
- Mayor experiencia trabajando en circuitos.
- Gran experiencia en el sector turístico (22 años).
- Alianzas con cadenas hoteleras como Meliá, Iberostar, Cubanacán, etc., con mejores tarifas y calidad en el producto final.
- Desarrollo de nuevas formas de gestión sobre plataformas online.
- Desempeño en ingresos positivo de la oferta nacional “Tu Excursión Conmigo” (TEC) (sobreplanificado en 2 067 652 cuc)

Una vez procesada por el programa Matriz DAFO se observó que está en la zona de supervivencia y que, por tanto, debe minimizar sus debilidades y amenazas en pos de mejorar la situación interna de la empresa respecto a la comercialización de sus productos.

**Recomendaciones pertinentes con miras a mejorar el proceso organizacional**

Para poder definir el tipo de estrategia a emplear se debe tener en cuenta que la empresa se encuentra en una etapa en la que por sus características se considera de declive. Hasta el momento la empresa utilizaba una estrategia genérica de enfoque, ya que prestaba mayor atención a la venta de aquellos productos que le son verdaderamente rentables y que tienen un alto grado de atractividad para sus clientes. El objetivo no es diseñar una única estrategia en función del liderazgo sino complementar su carácter holístico en función de las estrategias actuales. Por lo tanto, esta estrategia se podría mantener, pero deben ser analizadas las formas en que se gestiona la misma, para revivir la venta de dichos productos en los que se enfoca. Pero también se debe intentar revivir los productos que no tienen ningún movimiento comercial a partir de la mitigación de los factores que influyen en sus ventas.

A raíz de las deficiencias detectadas se debe trazar una estrategia de supervivencia. La situación de no ser revertida provocará el abandono de los productos que no estén siendo

comercializados y a largo plazo el declive total de la empresa dada la paulatina disminución de sus cifras de ventas y la inestabilidad de sus beneficios motivada tanto por factores externos como internos.

A continuación, se presentan algunas de las estrategias que podría acometer la agencia de viajes con disímiles acciones a desarrollar:

**Estrategia #1:**

Mejorar la comercialización de los productos turísticos a partir de los puntos de ventas

Acciones:

Aumentar la presencia de los puntos de ventas de Cubanacán viajes en los hoteles de mayor presencia de los mercados a los que están enfocados.

Promocionar la localización de puntos de ventas ya creados y los puntos por crear.

**Estrategia #2:**

Renegociar contratos y acuerdos con los proveedores.

Acciones:

Lograr acuerdos donde se permita la entrada del turismo interno en las instalaciones demandadas.

Renegociar precios

Reservar bloques de habitaciones completos en los hoteles para grandes grupos de clientes que viajan juntos

Reevaluar la eficacia de los acuerdos con los transportistas

Reservar mesas bufet para los grupos de familias o amigos que comparten juntos.

Continuar con la rigurosidad del Comités de Contrataciones y compras, evaluando cada oferta de compra de materiales y servicios.

**Estrategia #3:**

Garantizar las infraestructuras y conocimientos tecnológicos necesarios para los procesos de la empresa.

Acciones:

Aumentar el estado técnico del equipamiento de trabajo.

Actualizar el sitio web de la empresa utilizando el benchmarking.

Incorporar una plataforma de pago para sus servicios.

Rediseñar las estrategias de comercialización online de todos sus productos.

Estrategia #4:

Garantizar un proceso de captación y capacitación continua de los trabajadores.

Acciones:

Contratar guías turísticos especializados en los idiomas de los principales países emisores.

Capacitar a los guías de la empresa en cuanto a idiomas y conocimientos.

**Estrategia #5:**

Minimizar los costos de la empresa

Acciones:

Lograr el control de costo y los gastos generales, involucrando para ello a todos los costeadores, comerciales y pagadores, poniéndoles metas y reflejándolo en su evaluación del desempeño.

Solicitar la auditoría financiera del 2019, y tener resueltos los señalamientos y recomendaciones de la realizada en el 2018.

Continuar con el proceso de depuración de la contabilidad cumpliendo las regulaciones y normativas establecidas.

Implementar un control de los gastos más profundo, a partir de las partidas aprobadas en el plan, valorado cuantitativamente el cumplimiento de las ventas.

Exigir el uso racional de los portadores energéticos, montando operativos diarios que reflejen las posibles indisciplinas en cuanto al derroche de electricidad, agua y combustible.

**Estrategia #6:**

Rediseñar el plan de comercialización de la empresa en aras de aumentar la atraktividad y las ventas de todos los productos.

Acciones:

Actualizar el plan de marketing.

Modificar la cartera de productos para una mayor atraktividad.

Aumentar las negociaciones con los turoperadores.

Priorizar la presencia de la agencia de viajes en ferias internacionales.

Modificar de los circuitos en dependencia de las opiniones de los clientes y de sus guías.

Crear un mecanismo de retroalimentación con los TTOO.

Desarrollar la colaboración empresa-Facultad de Turismo para solucionar de forma óptima los principales problemas de la AAGG.

Evitar los burocratismos y formalidades que retrasen el cumplimiento del tiempo para la confirmación o prestación de servicios.

Figura 1. Diagrama de causa-efecto.



Fuente: elaboración propia.

Figura 2 Agencia de Viajes



Fuente. Grupo de investigación

### Conclusiones:

- Luego de haber realizado un diagnóstico general de la agencia Cubanacán Viajes se puede concluir que las principales deficiencias de la misma se encuentran en:
- El decrecimiento que presentan sus principales productos.
- La descomercialización total de muchos de los productos que presentan en su cartera.
- La mala gestión para minimizar los costos de la empresa
- La falta de participación en ferias internacionales que generen nuevos contratos con proveedores y clientes.
- Con la aplicación de las estrategias que se presentan en el trabajo se podrían minimizar las debilidades que presenta actualmente la agencia y de esta forma aumentar la rentabilidad.

### Referencias Bibliografía

- (2019). Obtenido de Eured. La Enciclopedia de Cuba: <http://eured.cu>
- Ayala Castro, H. (2017). *Agencias de viajes y turoperadores en el turismo*. La Habana: Félix Varela.
- Castro, H. A. (2017). *Agencias de Viajes y Turoperadores en el Turismo*. La Habana: Félix Varela.
- Hernández, R. (2007). *Metodología de la investigación*. La Habana: Editorial Félix Varela.
- Lorenzo Pedraza, M. A. (2012). *Historia de la Agencia Viajes Cubanacán*. La Habana: Agencia Viajes Cubanacán(formato digital).
- Martín, R. (2006). *Principios, Organización y Prácticas del Turismo*. La Habana: Centros de Estudios Turísticos de la Universidad de La Habana.
- Oficina Nacional de Estadística e Información. (2018). *Anuario Estadístico 2017 La Habana*. La Habana: ONEI.
- Rodríguez, M. (2003). *Por un turismo diferente. Fidel y el turismo en Cuba*. La Habana: Editorial Política.
- Simon, A. i. (2002). *La singularidad de la gestión del turismo en ámbitos locales y regionales*. Barcelona: GETT.
- Valdés, J. R. (2007). *Sistema automatizado para la utilización de la Matriz DAFO*. Ciudad Habana: Universidad de La Habana.
- Zapata, Y. (11 de 3 de 2019). *Un nuevo enfoque de la fidelización del cliente*. Obtenido de <http://www.gestipolis.com/recursos6/Docs/Mkt/crm-fidelizacion-del-cliente.htm>.

**PARA CITAR EL LIBRO DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA Y TECNOLOGÍA .**

Velasteguí López, E. Barona López, L., Carrasco Ruano, T., & Velasteguí López, P. (2020). Educación Superior, Ciencia y Tecnología. *Editorial Ciencia Digital*, 1-160. <http://libros.cienciadigital.org/index.php/CienciaDigitalEditorial>



La ponencia que se publica en este libro de memorias es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Editorial Ciencia Digital**.

El ponencia queda en propiedad de la editorial y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Editorial Ciencia Digital**.





## Envejecimiento exitoso en la Comunidad.



### *Successful aging in the Community.*

Anyhela Salguero Santana.<sup>27</sup>

#### **Resumen**

En la actualidad existen muchas comunidades marginales donde existen adultos mayores con altos grado de sedentarismo razones que frenan el desarrollo de un envejecimiento exitoso. Por ello es necesario fomentar la promoción de salud a nivel de comunidad.

En una visita realizada al consejo popular San Isidro del municipio Habana Vieja, se detectaron deficiencias en la atención primaria al adulto mayor. Existen instalaciones deportivas y círculos de abuelos pero estos centros carecen de un profesional de la cultura física para la realización de actividad deportiva. Además en la encuesta inicial realizadas a los adultos mayores de la comunidad se detectaron altos índices de sedentarismo, Consumo de medicamentos, enfermedades no transmisibles y tabaquismo.

**Palabras claves:** Envejecimiento, Comunidad, Adultos, Adultos mayores

#### **Abstracts**

At present there are many marginal communities where there are older adults with high degrees of sedentary lifestyle reasons that slow the development of a successful age. That is why it is necessary to promote health promotion at the community level.

In a visit to the San Isidro popular council of the Habana Vieja municipality, detect the deficiencies in primary care for the elderly. There are sports facilities and circles of grandparents but these centers lack a professional of the physical culture for the realization of the sport activity. In addition, in the initial survey of older adults in the community, high rates of sedentary lifestyle, drug use, noncommunicable diseases and smoking were detected.

**Key words:** Aging, Community, Adults, Seniors.

#### **Introducción.**

Es innegable la situación de crecimiento poblacional de adultos mayores que está ocurriendo a nivel mundial, la cual afecta a países tanto desarrollados como en desarrollo. Este aumento de la Ancianidad en Cuba está determinado por un aumento de la esperanza

<sup>27</sup> Facultad de Turismo. Universidad de La Habana. Dirección: Avenida de los Presidentes, No. 506, CP 10400, Vedado, La Habana, Cuba.

de vida, esta se ha potenciado principalmente por la prevención y disminución de las enfermedades, el desarrollo de programas para la promoción de la salud así como por una mejora en los estilos de vida. Según datos del último censo, la población residente en la isla en 2012 fue de 11 167 325 habitantes, unas 10 418 de menos si tomamos como referencia el censo realizado en 2002. (Según datos de la Oficina Nacional de Estadísticas (O.N.E.), organismo estatal encargado de llevar los datos demográficos cubanos. El porcentaje de mujeres es relativamente superior al de los hombres, 50,01% y 49,99% respectivamente. Se trata del país más poblado del Caribe insular, su densidad de población es de 102,3 hab/km<sup>2</sup>. La edad promedio de los cubanos es de 35,1 años, y el 16,3 % de la población sobrepasa los 60 años de edad (2007). Cabe destacar que la Esperanza de vida promedio en Cuba es de 78 años, una de las más elevadas de América Latina. Con este crecimiento de Adultos mayores y de esperanza de vida es necesario fomentar la práctica de un envejecimiento exitoso ya que desde el paradigma tradicional, se considera a las personas mayores como una carga social por el gasto en pensiones, recursos sanitarios y sociales, entre otros.

En contraposición con la concepción en el nuevo paradigma que subraya la autonomía de las personas mayores incidiendo en que la mayoría mantienen su capacidad funcional y aportan diversos beneficios a la sociedad. Para lograr el envejecimiento exitoso es necesario contar con ciertas herramientas que nos permitan lograr estos objetivos.

En respuesta a los mandatos internacionales y regionales, se presenta la Estrategia y el Plan de Acción para la Salud de las Personas Mayores, en los que se definen las prioridades, para el período 2009-2018. Ambos documentos están destinados a fortalecer las oportunidades que tiene la Región de fomentar una longevidad sana y con bienestar entre sus habitantes. La estrategia se fundamenta en el preámbulo de la Constitución de la Organización Mundial de la Salud, en el que se establece que “el goce del grado máximo de salud que se pueda lograr es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano sin distinción de raza, religión, ideología política o condición económica o social”<sup>1</sup>, en las recomendaciones propuestas por la 26.<sup>a</sup> Conferencia Sanitaria Panamericana celebrada en el 2002 (resolución CSP26.R20)<sup>2</sup> en la que se insta a los Estados Miembros a que “...aboguen por la promoción y protección de los derechos humanos y las libertades fundamentales de las personas de edad avanzada...” y en las convenciones, declaraciones y recomendaciones del sistema de las Naciones Unidas y del sistema interamericano.

En la actualidad existen muchas comunidades marginales donde existen adultos mayores con altos grado de sedentarismo razones que frenan el desarrollo de un envejecimiento exitoso .Por ello es necesario fomentar la promoción de salud a nivel de comunidad.

En una visita realizada al consejo popular San Isidro del municipio Habana Vieja, se detectaron deficiencias en la atención primaria al adulto mayor .Existen instalaciones deportivas y círculos de abuelos pero estos centros carecen de un profesional de la cultura física para la realización de actividad deportiva. Además en la encuesta inicial realizadas a los adultos mayores de la comunidad se detectaron altos índices de sedentarismo, Consumo de medicamentos, enfermedades no transmisibles y tabaquismo.

**Problema Científico.**

¿Cómo influirá un plan de acción de actividades Físico recreativas para la prevención del sedentarismo y la promoción de prácticas de envejecimiento exitoso en los habitantes de la comunidad de san Isidro en la Habana vieja?

**Objeto De Estudio.**

El proceso de promoción de salud en la comunidad

**Campo De Acción.**

Un plan de acción de actividades físico recreativas para la prevención del sedentarismo. Y la promoción de un envejecimiento exitoso.

**Justificación Del Problema.**

El presente trabajo relaciona los temas de envejecimiento activo , promoción de salud en la comunidad y actividades físico recreativas. La elección de estos temas ha tenido una motivación de carácter personal y profesional.

En primer lugar, en relación a nuestra motivación personal, consideramos importante conocer en profundidad las características del proceso de envejecimiento. Este es un proceso vital con el que convivimos diariamente y por ello creemos necesario sensibilizarnos y tomar conciencia acerca del mismo. Con ello pretendemos acercarnos a las necesidades y demandas específicas de las personas mayores, tanto en el ámbito profesional como en nuestra vida personal.

Consideramos que para que el proceso de envejecimiento sea satisfactorio, debe llevarse a cabo de manera activa. De entre las diversas posibilidades para hacerlo posible hemos seleccionado un plan de acción basado en la actividad física recreativa y la promoción de salud.

En segundo lugar, aludiendo a nuestra motivación profesional, en las últimas décadas la sociedad ha experimentado un cambio demográfico debido entre otras razones, al aumento de la esperanza de vida de sus ciudadanos.

Es por ello, que surge la necesidad de encontrar nuevas herramientas y mejorar los recursos existentes, para fomentar la calidad de vida desde el proceso del envejecimiento activo. Además, creemos necesario que la población conozca y comprenda los beneficios que aporta dicho proceso no solo a las personas mayores sino a la sociedad en general.

Para finalizar, consideramos que la actividad física aporta beneficios en todos los niveles a cualquier colectivo de la sociedad y en concreto a las personas mayores. Por ejemplo, en el nivel psicológico disminuye el estrés y la depresión, a nivel físico mejora el rendimiento y las cualidades corporales y a nivel social produce una reducción de la percepción de la soledad.

En general, todos los beneficios de la actividad física conducen a llevar un estilo de vida saludable que es la base del concepto de envejecimiento exitoso.

### **Objetivo General.**

Elaborar un plan de acción de actividades físico recreativas para la promoción de un envejecimiento exitoso en pos de disminuir la incidencia del sedentarismo en la comunidad de san isidro en la Habana vieja

### **Objetivos Específicos.**

1. Diagnosticar la situación de los Adultos Mayores del consejo popular san isidro de la Habana vieja.
2. Contrastar a través de distintas fuentes, cómo el envejecimiento activo influye en la calidad de vida de las personas mayores y en la comunidad en general.
3. Diseñar un plan de acción para la promoción de salud en la comunidad
4. Aplicar las actividades del plan de acción en la comunidad
5. Evaluar los resultados del plan de acción y su impacto en la comunidad.

### **Hipótesis.**

Si se aplica un plan de acción sustentado en las actividades físico recreativas se aumentaran el índice de envejecimiento exitoso y se prevendrá el sedentarismo.

### **Unidad De Investigación.**

Adultos Mayores de la comunidad de San Isidro

### **Marco Teórico.**

#### **Consideraciones sobre el concepto de envejecimiento.**

*Castañeda (2007)* define el envejecimiento como: Un conjunto de cambios morfológicos, funcionales y psicológicos, que el paso del tiempo ocasiona de forma irreversible en los organismos vivos. Es un proceso universal (afecta ineludiblemente a todos los seres vivos) y presenta una variabilidad individual (no todos envejecemos al mismo tiempo ni de la misma forma).

Otra explicación del concepto de envejecimiento es la de *Fernández (2008)*, quien lo define como un fenómeno biológico, puesto que durante su proceso, hay un declive en el funcionamiento de los sistemas biológicos y aumenta la tendencia a padecer alguna enfermedad crónica y/o aguda. Recalca que existen grandes diferencias en cada persona por lo que también habrá diferencias en cuanto al nivel de vulnerabilidad.

*Para Fernández (2008)* “las desigualdades tanto intrapersonales como interpersonales no son exclusivamente resultado de la edad, el organismo biológico se retroalimenta de sus condiciones culturales y psicológicas. Asimismo intervienen otros factores externos, socioculturales, económicos, ambientales, entre otros”.

Por otro lado, debemos tener en cuenta la definición que hacen, *Silvestre, Solé, Pérez y Jodar (citado en Ramos, Meza, Maldonado, Ortega y Hernández, 2009)*:

Un proceso caracterizado por la diversidad. Los factores que determinan dicha diversidad son: la herencia genética, el estado de salud, el status socioeconómico, las influencias

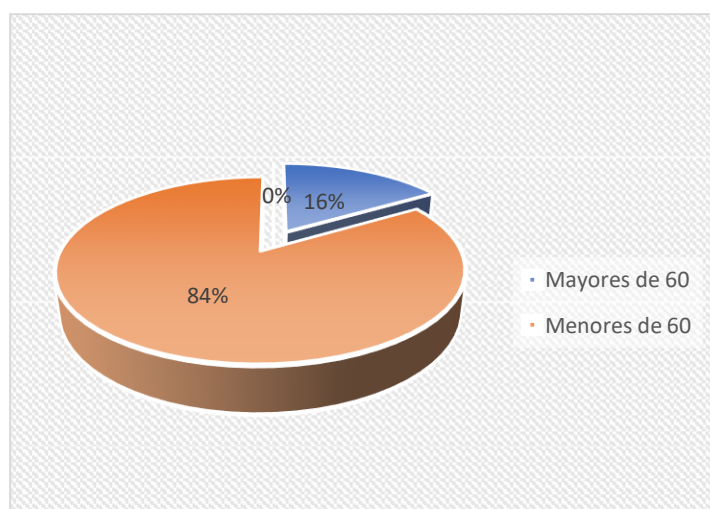
sociales de la educación y la ocupación ejercida, las diferencias por generación y la personalidad. Es una etapa cambiante a lo largo del tiempo.

A veces el envejecimiento es percibido desde el punto de vista clínico como una colección de enfermedades y por ello, tras varias proposiciones del concepto, se incide en que cuando se habla del mismo se debe hacer hincapié en cómo se envejece.

**Demografía y esperanza de vida en cuba:** Según datos del último censo, la población residente en la isla en 2012 fue de 11 167 325 habitantes, unas 10 418 de menos si tomamos como referencia el censo realizado en 2002. (Según datos de la Oficina Nacional de Estadísticas (O.N.E.), organismo estatal encargado de llevar los datos demográficos cubanos. El porcentaje de mujeres es relativamente superior al de los hombres, 50,01% y 49,99% respectivamente. Se trata del país más poblado del Caribe insular, su densidad de población es de 102,3 hab/km<sup>2</sup>. La edad promedio de los cubanos es de 35,1 años, y el 16,3 % de la población sobrepasa los 60 años de edad (2007).

La siguiente grafica muestra el porciento de población mayor de 60 años en cuba en el año (2007).

**Gráfico No1.** Población mayor de 60



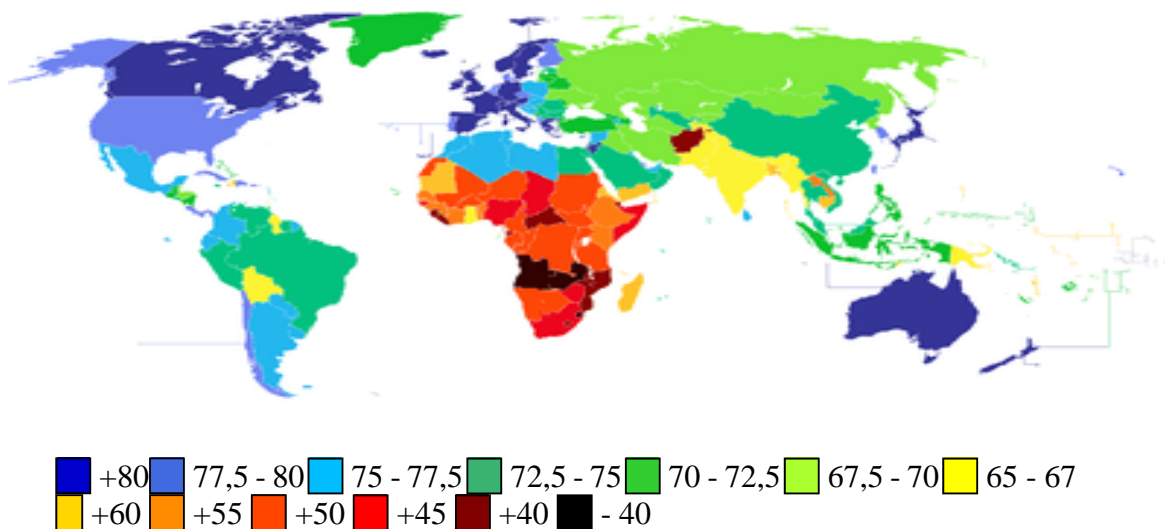
**Elaborado por.** Investigadora

### **Demografía y esperanza de vida en el mundo.**

Aunque la media mundial es de 71,4 años (en 2015), existen grandes diferencias entre las distintas zonas del planeta. En Europa y América del Norte la media es de 73 años, en Oceanía es de 71 años, en Latinoamérica es de 70 años, en Asia es de 61 años y en África es de 55 años. Según el informe anual de la ONU, los Estados con menor expectativa son Zambia con 37,5 años, la República Centroafricana con 39,3 años, Malawi con 39,7 años

y Sierra Leona con 40,8 años. Los de mayor expectativa son Andorra con 83,51, Japón con 82 años, España con 81 años, la región de Hong Kong, China con 81,6 años, Islandia con 80,7 años y Suiza con 80,5 años.

**Gráfico No2.** mapa muestra la esperanza de vida por países (2013):



**Gráfico No2.** muestra la esperanza de vida por continentes:



**Elaborado por.** Investigadora

**La Esperanza de vida promedio en Cuba es de 78 años, una de las más elevadas de América Latina.**

## **Algunas consideraciones sobre la esperanza de vida**

Hasta el momento solo dos países en el mundo han llegado a una expectativa de vida para ambos sexos de más de 80 años, ellos son Suecia y Japón.

El aumento de la expectativa de vida de los cubanos en los últimos 30 años ha estado fuertemente determinado por el descenso de la mortalidad infantil. Los años de vida perdidos entre el nacimiento y los 80 años en un 32 % eran explicados en 1969-1971 por la mortalidad antes de los 5 años de edad. Para 2001-2003 este grupo explicaba solamente el 9 % de los años perdidos.

La esperanza de vida en el decenio de los 80 mostró poco avance para determinadas edades, presentando incrementos muy discretos en algunos casos.

En los años noventa hubo incrementos importantes en la esperanza de vida de todas las edades.

De aquí que existan probables reservas en las edades adultas para futuros aumentos de la esperanza de vida de los cubanos.

Es necesario bajar la mortalidad infantil a menos de 4, como la tienen los países que ya han llegado a 80 años de esperanza de vida.

Se debe incidir en el cuadro epidemiológico de la población del país, teniendo en cuenta diferenciales territoriales, por sexo, causa de muerte.

Las muertes en el periodo 2001-2003 por enfermedades del corazón, tumores malignos, enfermedades cerebrovasculares, influenza y neumonía, representaron el 73 % del total de defunciones.

En este cuadro se combinan causas de muerte endógenas con causas exógenas, problemas degenerativos, hábitos y estilos de conductas, violencia y determinados factores de riesgo como pueden ser el tabaquismo y el sedentarismo.

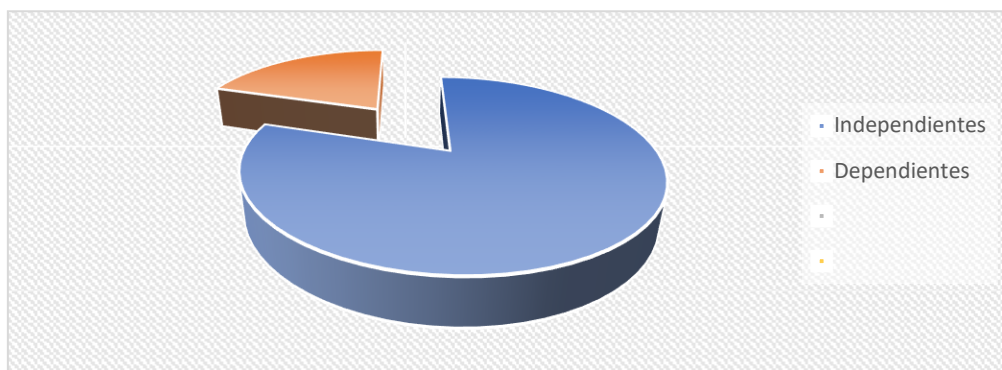
El 77 % de las defunciones en el periodo 2001-2003 ocurrieron en personas mayores de 60 años, por ello es recomendable indagar sobre su comportamiento, cual es el papel de la educación y la tecnología médica, como la introducción de nuevos medicamentos y vacunas.

## **Nuevo paradigma**

Desde este paradigma, la sociedad percibe a las personas mayores con aceptación y enfatiza tanto en su autonomía e independencia como en los beneficios que aportan socialmente. Mediante fuentes estadísticas se pone de manifiesto que entre el 70% y el 80% mantienen sus capacidades funcionales, siendo autónomos e independientes para gestionar y desarrollar todos los aspectos de su vida. Adoptan nuevas funciones y roles sociales que benefician a la sociedad. Desde esta visión, el envejecimiento es un hecho inherente y natural en la evolución del ser humano, por lo que la sociedad tiene una actitud de aceptación ante este proceso (Cívicos, 2012).

La siguiente grafica muestra el porcentaje de personas de la tercera edad Autónomos e independientes en el mundo:

**Gráfico No2.** Personas de la tercera edad



**Elaborado por.** Investigadora.

Además, Cívicos (2012) añade, que las personas mayores hacen una aportación positiva en todos los ámbitos de la sociedad. Enumerando alguno de los incontables ejemplos se encuentran, en el ámbito familiar el brindar afecto, apoyo financiero y cuidado a otras personas o en el ámbito económico participar en el desarrollo de la economía y generar puestos de empleo relacionados con sus necesidades o intereses específicos.

De esta manera, Agulló (citado en Cívicos, 2012) relaciona este enfoque con la *Teoría de la Actividad o del Envejecimiento exitoso*, la cual asume que el proceso de envejecimiento en general y el de jubilación en particular, serán más exitosos si se mantiene la capacidad de permanecer activo. Lo que ayudará también en la confrontación de determinados procesos de enfermedad. Esta teoría supone un contrapunto a la *Teoría de la Desvinculación o Desarraigo*, Las premisas fundamentales que defiende esta teoría son:

- El nivel de actividad o inactividad está influido por los anteriores estilos de vida y por factores socio-económicos.
- La mayor parte de los mayores siguen manteniendo niveles bastante constantes de actividad.
- Para lograr un envejecimiento con éxito es necesario mantener, incluso aumentar, determinados niveles de actividad en las distintas esferas: física, mental y social principalmente.

Por último, para dejar de actuar repitiendo los patrones conductuales heredados que se enmarcan dentro del paradigma tradicional, la conciencia social e individual, se debe reconducir suprimiendo esa imagen estigmatizada de las personas mayores, para llegar a una visión más integradora que además fomente los estilos de vida saludables. Así, Secot (2001) describe el proceso de envejecimiento como un declive fisiológico, lento y



progresivo con multiplicación de enfermedades. Plantea que puede hablarse de un envejecimiento “fisiológico” y otro “patológico” e incide en que envejecer no es lo mismo que enfermar. Para validar las anteriores afirmaciones realiza una clasificación de los tipos de envejecimiento:

- Por un lado, el **“envejecimiento patológico”**: donde las capacidades físicas y psíquicas de un individuo se reducen como consecuencia de las enfermedades, haciéndole progresivamente dependiente. Incide en que es la peor forma de envejecer y es la que debe intentar prevenirse.
- De otra parte, el **“fisiológico o habitual”**: en este punto, explica que se trata del envejecimiento de los mayores sanos, que sufren una progresiva reducción de la capacidad psicofísica con el paso de los años en ausencia de enfermedades significativas. Esta idea reporta implícitamente el declive de los distintos órganos y sistemas que llega siempre a hacer que un individuo supere el umbral de la dependencia.
- Y por último, el **“envejecimiento con éxito”**: donde las personas mayores se mantienen sanas con capacidades psicofísicas muy superiores a las esperadas para su edad, y las mantiene independientes y capaces.
- Carbonell, Aparicio y Delgado (2009) alegan que el envejecimiento es un proceso fisiológico influenciado, tanto negativamente (acelerándolo) como positivamente (retardándolo). Dado que su principal característica es la progresiva pérdida de funcionalidad, resulta posible retardar o atenuar este declive y mejorar la salud y el buen estado físico y mental. El pensamiento de estos autores se confirma con el postulado de Fernández (2008) quien afirma que el proceso de envejecimiento no puede reducirse solo a factores biológicos, pero tampoco a los socioculturales.

**Tabla 1:**  
*Esquema resumen acerca de los dos paradigmas predominantes*

	<b>Paradigma Tradicional</b>	<b>Nuevo Paradigma</b>
<b>La sociedad los percibe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De forma peyorativo, estereotipada e infantilizadora</li> <li>• Con rechazo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conscientes de que aproximadamente el 70% son autónomos y funcionalmente independientes</li> <li>• Con aceptación</li> </ul>
<b>Se asocia a conceptos relaciones con:</b>	La proximidad de la muerte, la improductividad, la enfermedad, la dependencia, la soledad y la inactividad	El hecho natural en la evolución humana
<b>Socialmente supone</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un coste económico</li> <li>• Improductividad laboral</li> </ul>	Adopción de nuevas funciones y roles que aportan en todos los ámbitos
<b>Teorías representativas</b>	Teoría de la <i>Desvinculación, desconexión o desarraigo</i>	Teoría de la <i>Actividad o del envejecimiento exitoso</i>

### **Envejecimiento activo.**

Para iniciar este punto se debe definir el término envejecimiento activo, en esta línea, Limón y Ortega (2011) postulan que este término aún es relativamente novedoso y poco conocido a pesar de la gran difusión en las últimas décadas. Agregan que esta nueva concepción del envejecimiento activo surge en los años noventa gracias a la aportación de la Organización Mundial de la Salud, la cual vincula la productividad no solo a los

ámbitos laborales, sino que debe abarcar lo social y lo comunitario, y es fundamentalmente para la mejora de la calidad de vida, el bienestar físico, psíquico, afectivo, interpersonal y social, donde se desarrolla la promoción de este envejecimiento. Los cambios en el estilo de vida y el fomento de hábitos de vida saludables como son el ejercicio físico, una dieta equilibrada, dormir las horas necesarias, evitar el consumo de tabaco y alcohol, disminuir los niveles de estrés y fomentar las actitudes positivas, son la base fundamental para ralentizar el proceso de envejecimiento y mejorar la salud.

Para reforzar el concepto de envejecimiento activo se debe abordar la definición que realiza la Organización Mundial de la Salud (citado en Vicente, 2011): “el proceso de optimización de oportunidades de salud, participación y seguridad con el objetivo de mejorar la calidad de vida a medida que las personas envejecen”. Esta definición incentiva a que las personas desarrollen su potencial para el bienestar físico, social y mental durante sus vidas y participen socialmente según sus necesidades, deseos y capacidades, dotándoles de seguridad, protección y adecuado cuidado cuando precisen de ayuda.

En esta línea Walker (citado en World Health Organization, 2002) apunta que el envejecimiento activo es una estrategia que pretende maximizar la participación y el bienestar de las personas mayores y que se debe trabajar en varios niveles. Por un lado el nivel individual, procurando un estilo de vida distinto; seguido por el nivel organizativo, que defiende como direccionar este cambio; y por último a nivel social, promocionando políticas que favorezcan este concepto de envejecimiento.

Siguiendo estas definiciones, Vicente (2011) considera que “el envejecimiento activo es aplicable tanto a los individuos como a los grupos de población. Permite a las personas hacer que el potencial bienestar físico, social y mental se desarrolle plenamente a lo largo del curso vital”.

Para finalizar la revisión de este apartado se debe tener en cuenta la visión de Giró (2006) quien considera que el envejecimiento activo depende de una gran variedad de factores que afectan tanto a las personas, como a las familias y las naciones en las que viven. Conocer y entender estos factores permite diseñar políticas y programas que funcionen eficientemente.

- Establece un nuevo modelo de sociedad en el que las personas han de tener la oportunidad de envejecer, siendo las protagonistas de su vida de manera activa y no como simples beneficiarios de productos, servicios y cuidados.
- Implica un enfoque comunitario donde las personas mayores tengan la oportunidad de participar en aquello que les repercute, no solo lo limitado a su ocio, a servicios o entidades, sino a cualquier ámbito relativo a su comunidad.

### **Principios clave para el desarrollo del envejecimiento activo.**

Siguiendo en la línea del envejecimiento activo, Walker (2009) expone siete principios clave para que este proceso sea completo y consecuente:

- A) La Actividad.** Esta debería consistir en todas las búsquedas significativas que contribuyen al bienestar del individuo (familia, comunidad local o sociedad en libertad) y no deberían referirse solamente al empleo remunerado o productividad. Por ejemplo, en términos de envejecimiento activo, el voluntariado debería ser tan valorado como el empleo remunerado.
- B) Actividad Como Concepto Preventivo.** Está enfocado a implicar todas las categorías de edad en el proceso de envejecimiento activo a través de todo el curso de la vida.
- C) Inclusión De Todas Las Personas Mayores.** Según World Health Organization (citado en Walker, 2009) el envejecimiento activo debería incluir también a aquellos que son hasta cierto punto frágiles y dependientes.
- D) Mantener La Solidaridad Intergeneracional.** Contribuye a que el envejecimiento activo adopte la imparcialidad entre generaciones, así como la oportunidad de desarrollar actividades que abarquen varias generaciones.
- E) El Concepto Debería Encarnar Tanto Derechos Como Obligaciones.** Así, los derechos a la protección social, educación vital, formación, etcétera deberían ser acompañados por obligaciones de educación y oportunidades de formación para permanecer activos.
- F) Estrategia Participativa Y Empoderante.** Dentro del envejecimiento activo debe haber una combinación de la acción política para permitir y motivar la actividad, y de oportunidades para los ciudadanos de tomar medidas, por ejemplo, en el desarrollo de sus propias formas de la actividad. .

La Organización Mundial de la Salud (citado en Walker, 2009) menciona que estos principios sugieren que una estrategia eficaz de envejecimiento activo estará basada en una cooperación entre el ciudadano y la sociedad. Cooperación que debe permitir, facilitar y motivar a ciudadanos y, cuando sea necesario, proporcionar protección social de alta calidad en la medida de lo posible. Esto requerirá estrategias individuales y sociales interrelacionadas. Respecto a los individuos, tienen el deber de aprovechar las oportunidades de aprendizaje, de continua formación y de promover su propia salud y bienestar a través del curso de la vida. En lo concerniente a la sociedad, el desafío de la política es reconocer el hilo que une todas las áreas de la política relevantes: empleo, salud, protección social, inclusión social, transporte, educación, etcétera. Una estrategia completa de envejecimiento activo exige que todos ellos estén unidos e interconectados.

### **Determinantes del Envejecimiento Activo.**

En concordancia con los principios clave para el envejecimiento activo y respecto al alcance de las acciones necesarias para conseguir la estrategia planteada anteriormente, la Organización Mundial de la Salud (citado en Walker, 2009), ha destacado “siete determinantes principales del envejecimiento activo: la cultura y el género, los servicios sociales y de salud, el comportamiento, el entorno físico, el entorno social.

### **Ocio y Ejercicio Físico**

Se considera oportuno abrir este punto con una idea de Fallos (citado en Alberich, 2008) relacionada con el ocio en las personas mayores. Tras la jubilación, una de las consecuencias negativas más generalizadas en las personas mayores es el estado de inactividad. Las personas jubiladas invierten muy poco de su tiempo libre para dedicarse a actividades de ocio. Parece que lo que sólo puede aumentar durante la vejez, son la distracción o la soledad. Por lo que, la participación de las personas mayores debería

incrementarse, tanto desde el punto de vista de la cantidad como de la calidad. Esto se podría conseguir tras el desarrollo de lo que se denomina aptitud para el ocio, ya que está considerada una necesidad de vida.

Desde el ámbito del ejercicio físico, Sarasola y Fernández (citado en Alberich, 2008) creen que, para las personas mayores, realizarlo de forma controlada y regular tiene beneficios en la salud física, por los siguientes motivos:

- Previene la atrofia muscular.
- Mejora la movilidad de las articulaciones.
- Aumenta la flexibilidad.
- Facilita la circulación de la sangre.
- Reduce el riesgo de enfermedades cardíacas.
- Mejora la masa ósea; en la salud psíquica: efectos tranquilizantes.
- Genera una sensación subjetiva de bienestar.
- Mejora capacidades de aprendizaje, de relación y de contacto social.

Vicente (2011) explica que se debe garantizar a las personas mayores los derechos de: gozar de oportunidades de formación, participar socialmente a través de actividades de voluntariado y en la vida familiar y fomentar el aprendizaje permanente, la expresión cultural y el deporte.

De todas las posibilidades que existen para poder unificar el ocio y el ejercicio físico en una sola actividad, este trabajo se centrará en la danza, que se expondrá en el siguiente apartado.

### **Promoción de Salud**

La promoción de la salud es el proceso que permite a las personas incrementar el control sobre su salud para mejorarla y que se dedica a estudiar las formas de favorecer una mejor salud en la población. La definición dada en la histórica Carta de Ottawa de 1986 es que la promoción de la salud "consiste en proporcionar a la gente los medios necesarios para mejorar la salud y ejercer un mayor control sobre la misma". Las áreas de acción que propone la Carta de Ottawa son: construir políticas públicas saludables, crear ambientes que favorezcan la salud, desarrollar habilidades personales, reforzar la acción comunitaria, reorientar los servicios de salud.

La promoción de la salud se nutre de muchas disciplinas como la epidemiología, la medicina, la sociología, la psicología, la comunicación y la pedagogía. Además utiliza no sólo herramientas pedagógicas o comunicativas, sino también la abogacía y las intervenciones estructurales.

*La Organización Mundial de la Salud ha elaborado sobre promoción de la salud diversos general principios al rescate*

Asegurar que el ambiente que está más allá del control de los individuos sea favorable a la salud.

Combina métodos o planteamientos diversos pero complementarios, incluyendo comunicación, educación, legislación, medidas fiscales, cambio organizativo y desarrollo comunitario.

Aspira a la participación efectiva de la población, favoreciendo la autoayuda y animando a las personas a encontrar su manera de promocionar la salud de sus comunidades.

Aunque la promoción de la salud es básicamente una actividad del ámbito de la salud y del ámbito social, y no un servicio médico, los profesionales sanitarios, especialmente los de atención primaria, desempeñan un papel importante en apoyar y facilitar la promoción de la salud.

### **Acción Comunitaria**

El hecho de que la comunidad participe de manera activa siendo parte integral de la solución es conocido como *acción comunitaria*, que es un esfuerzo organizado, sistemático, voluntario y decidido de la población, con el cual se persigue que la comunidad se involucre en los procesos, se apropie de nuevas tecnologías que sean adecuadas a su medio, y se concientice de su importancia, para poder garantizar la sostenibilidad de los mismos. Sin embargo, el término ha sido más utilizado en las políticas públicas que buscan disminuir problemas de salud, en México el más claro ejemplo de ello es el Programa IMSS Oportunidades cuya Coordinación de Acción Comunitaria, está a cargo de la responsabilidad de fomentar la participación de la comunidad. En la actualidad el programa cuenta con 14,411 asistentes rurales de salud, 17,580 comités de salud, 160,446 promotoras voluntarias, así como 7,721 terapeutas tradicionales y parteras rurales. Para poder lograr este objetivo es necesario cambiar la forma en que se han venido realizando las acciones encaminadas a abatir los problemas de salud, esta forma de trabajo implica pues un cambio cultural, en el cuál es de vital importancia cambiar el papel de observador que han venido desarrollando las comunidades hasta ahora, por un papel activo que tome parte en la formulación de soluciones, así como en la toma de decisiones sobre los problemas de salud que las aquejan.

Para poder lograrlo es necesario crear condiciones que promuevan la participación de la comunidad. Una opción para ello es la creación de comités de salud que permitan que la comunidad participe en los talleres, mesas de trabajo y otros mecanismos de consulta para poder captar sus inquietudes y propuestas para la toma conjunta de decisiones, logrando de esta forma, mayor autogestión e independencia de la comunidad.

### **Promoción de salud en las comunidades cubanas**

En octubre del año 2000, por acuerdo del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministro, se emitió el acuerdo 3790, el cual resolvió trabajar por mejorar la salud y la calidad de vida de la población cubana a través de la constitución de una comisión que se encarga de coordinar y controlar todas las acciones relacionadas en mejorar la salud y la calidad de vida de la población, presidida por el Ministerio de Salud Pública, e integrada por los organismos de la administración central del estado, donde el sector salud tiene un liderazgo técnico, pero con una visión bien clara de que la salud es responsabilidad de toda la sociedad en su conjunto de ahí la producción social de la misma.

Su principal objetivo es promover la práctica de estilos de vida saludables, incidiendo en los comportamientos, actitudes, hábitos y conductas nocivas a la salud en los individuos, la familia y la comunidad, así como la modificación de factores de riesgos desencadenantes de enfermedades y desviaciones de la salud relacionada con las principales causas de muertes y discapacidades.

### **Promoción de salud en el adulto mayor en cuba**

Las características de la población cubana actual y futura, la sitúan entre los países de Latinoamérica y del mundo más envejecido. En Cuba, todas las instituciones y organismos involucrados en la atención a las personas de la tercera edad han diseñado sus estrategias de acción, con el enfoque necesario en los aspectos sociales, laborales, de prevención, promoción y educación para la salud, lo cual permite afirmar que en Cuba, las personas de la tercera edad están protegidas<sup>[5]</sup>.

El Centro Nacional de Promoción y Educación para la Salud ha reforzado las acciones de Promoción y Educación del sub- programa comunitario del adulto mayor cuyos objetivos son:

Desarrollar un plan de acción que contribuya al enriquecimiento de la vida social, espiritual y el autocuidado del adulto mayor.

Favorecer la formación de una imagen social positiva y sana del proceso de envejecimiento humano.

Propiciar la comunicación intergeneracional

Preparar a la familia especialmente a las nuevas generaciones para garantizar una convivencia armónica

Proporcionar a las mujeres una orientación adecuada antes durante y después del climaterio

Contribuir al fortalecimiento de los círculos de abuelos.

Contribuir a la preparación para la jubilación.

### **Sedentarismo.**

Es el estilo de vida más cotidiano que incluye poco ejercicio, suele aumentar el regimen de problemas de salud, especialmente aumento de peso (obesidad) y padecimientos cardiovasculares. Es el estilo de vida en las ciudades modernas, altamente tecnificadas, donde todo está pensado para evitar grandes esfuerzos físicos, en las clases altas y en los círculos en donde las personas se dedican más a actividades intelectuales, aumenta la probabilidad de que se presente este hábito.

### **Prevención del sedentarismo**

.El sedentarismo se previene desde temprana edad en los niños, por medio de la sana educación física. Enseñar al niño la importancia del deporte en su vida, es una obligación de padres y educadores. Si el menor de edad no le da la importancia que tiene a la

actividad física desde temprana edad, será un adulto propenso al sedentarismo. La educación física es cuestión de salud vital. Una sana alimentación está también en la línea de la prevención del sedentarismo. Reducir el sedentarismo, es reducir el riesgo de enfermedades.

### **Elaboración del plan de acción**

Una vez conocidos estos resultados de la encuesta inicial se convocó una reunión con los adultos Mayores, A la cual asistieron 57 de ellos para un 40% de la muestra total, con el propósito de elegir 2 voceros y dos suplente, que se encargaran conjuntamente con los especialistas, las actividades que realizarían mensualmente, además serán encargados de recoger las ideas y propuestas que tengan cada uno de ellos para incorporar al plan de acción .

### **Tomando como acuerdo las siguientes propuestas:**

- Aumentar el grupo terapéutico de la comunidad que solo contaba con 13 participantes y realizar las actividades del grupo 2 beses por semana con una duración de 45 minutos incluyendo ejercicios de bajo impacto de bailoterapia con fondos musicales.
- Realizar esta reunión mensualmente para evaluar los resultados de cada acuerdo y confeccionar e informar las principales actividades del próximo mes.
- Crear una ludoteca en la biblioteca de la comunidad que cuente con ajedrez y juegos pensantes.
- Realizar una caminata ecológica por la comunidad una vez por semana
- Realizar un maratón histórico por las áreas de la comunidad una vez al mes
- Confeccionar una tabla gimnastica con los adultos mayores ensayando 1 vez por semana.
- Realizar Masajes masivos 1 vez por semana
- Realizar Ejercicios aeróbicos de bajo impacto dos beses por semana en el parque de la comunidad
- realizar ejercicios con pesas 1 beses por semana en el parque de la comunidad
- Realizar actividades físico recreativas tipo ferias el último domingo del mes, realizando exposiciones de los abuelos que realizan manualidades y tejen además es un espacio para la realización juegos de participación de mesa y presentar la tabla gimnastica

### **Análisis de los resultados**

Luego de seis meses de haber puesto en práctica el plan de acción se realizó un diagnostico al 100% de la muestra escogida, Para compara los resultados obtenidos antes de la propuesta, la misma arrojó los resultados siguientes:

**Tabla No2 Consumen medicamentos**

<b>Consumo de Medicamento</b>	<b>Total 1</b>	<b>Total2</b>	<b>%1</b>	<b>%2</b>
-------------------------------	----------------	---------------	-----------	-----------

Consumen	92	79	64,7	55,6
No consumen	42	52	29,7	36,7
Lo han disminuido	8	11	5,6	7,7

**Elaborado por.** Investigadora

Observamos una disminución en los ancianos consumidores de medicamentos las personas que lograron eliminar el consumo de medicamentos fueron fundamentalmente los hipertensos de primer grado y los que presentaban dolencias musculares.

**Tabla No3** Limitación Funcionales

Limitaciones Funcionales	Total 1	Total 2	%1	%2
Padecen enfermedades crónicas no transmisibles	46	46	32,3	32,3
Otras Enfermedades	31	26	21,8	18,3
Dificultad en su movilidad	11	6	7,7	4,2
Dolencia física	7	3	4,9	2
No presenta enfermedades ni Limitaciones	47	61	33,3	43,2

**Elaborado por.** Investigadora

La incidencia de otras enfermedades dificultad en su movilidad y dolencia física experimentaron una disminución en los adultos mayores y aumento el porcentaje de los adultos mayores que no presentaban enfermedades ni limitaciones.

**Tabla No4** Estado de animo

Estado de ánimo	Total 1	Total 2	%1	%2
Triste y Poco Activo	83	46	58	32
Contento y Animado	59	96	41	67,6
Desatendido y solo	12	10	8	8,9
Comprendido y aceptado	130	132	92	92,9

**Elaborado por.** Investigadora



Observamos mejoría también en cuanto al estado de ánimo el por ciento de los que se encontraban tristes y poco activos y desatendidos y solos disminuyo y aumento el número de ancianos que se sentían contentos y Animados y Comprendidos y Aceptados.

**Tabla No1 Aspectos**

Otros Aspectos	Total 1	Total 2	% 1	% 2
Hábitos de Fumar	23	19	16	13,3
Disposición para incorporarse a las actividades físico recreativo del plan de acción.	63	74	44	52
Conocimiento sobre los beneficios de las actividades físico recreativas para potenciar el envejecimiento exitoso.	42	88	29.5	61,9

**Elaborado por.** Investigadora

Se Observa una disminución de los adultos mayores que tenían el habito de fumar ,además hubo un aumento de los adultos mayores que estaban dispuestos a incorporarse a las actividades físico recreativas como también tuvo un crecimiento los conocimientos sobre envejecimiento exitoso.

### Conclusiones

- Desde la mitad del s. XX en Cuba se ha originado un fenómeno demográfico motivado por el aumento de la esperanza de vida de la ciudadanía, junto a otros factores, por lo que, el número de personas mayores ha ido creciendo. Es por ello que la población precisa conocer de forma integral el proceso de envejecimiento en su real, total y justa dimensión. En lo concerniente a los paradigmas, se aprecia un paulatino cambio de la sociedad respecto a la visión de las personas mayores. Sin embargo, aún la concepción a través del prisma del paradigma tradicional sigue imperando en la sociedad. El proceso de envejecimiento exitoso es el más idóneo como forma de envejecimiento porque, por un lado, promueve hábitos de vida saludable y por otro lado, fomenta la participación activa de la persona mayor en la sociedad, incrementando su calidad de vida. El envejecimiento activo promueve la actividad física y las oportunidades de ocio y tiempo libre, entre otras formas para incrementar la calidad de vida. La ejecución de actividad física moderada y adaptada a las características individuales de las personas mayores, incrementa el bienestar de su funcionamiento fisiológico, reduciendo aquellos efectos negativos que genera la inactividad y para algunos casos, el aislamiento mediante este plan de Acción nos acercamos a la comunidad y los nutrimos de todos estos medios y maneras para envejecer activamente. Una Vez Analizados

los resultados, Podemos Afiramar que los objetivos de este plan de actividades físico recreativas se cumplieron, ya que después de seis meses de haberle dado comienzo ,Los porcentos de participación aumentaron progresivamente en todas las actividades panificadas ,Observándose las mayores concurrencias en las actividades de los fines de semana ,las ferias y las reuniones ,siendo esta última de especial importancia ya que en ellas se dedicaban 15 minutos para intercambiar ideas sobre la importancia de las actividades físicas para la salud ,además se elevó la cultura deportiva de la población mediante los conversatorios y se eliminó grandemente la incidencia del sedentarismo. De manera que este plan de acción fue fructífero y contribuyó a elevar la calidad de vida de los adultos mayores de la comunidad de san isidro en la Habana vieja.

### Referencias Bibliográficas.

- Vicente López, J.M. (2011). *Envejecimiento Activo. Libro Blanco*. Recuperado de <http://www.imserso.es/InterPresent1/groups/imserso/documents/binario/8088>
- SECOT. (2001). *Los mayores activos*. Madrid: Graficas Im-tro, S.L.
- Real Academia Española (2017). *Diccionario de la lengua española* (23. Ed.) Madrid. España. Asociación de lenguas de academias de la lengua española. Recuperado de: <http://dle.rae.es/>
- Ramos Esquivel, J., Meza Calleja, A.M., Maldonado Hernández, I., Ortega Medellín, M.P., Hernández Paz, M.T. (2009). Aportes para la conceptualización de la vejez. *Revista de Educación y Desarrollo, volumen* (11). Recuperado de [http://www.cucs.udg.mx/revistas/edu\\_desarrollo/anteriores/11/011\\_Ramos.pdf](http://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/11/011_Ramos.pdf)
- Limón, M.R. y Ortega, M.C. (2011). Envejecimiento activo y mejora de la calidad de vida en adultos mayores. *Revista de Psicología y Educación*, (6), 225-238. Recuperado de <https://www.researchgate.net>.
- Giró Miranda, J. (2006). *Envejecimiento activo, envejecimiento en positivo*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?>
- Carbonell Baeza, A., Aparicio García-Molina, V., Delgado Fernández, M (2009). Involución de la condición física por el envejecimiento. *Apunts Medicina De L'esport*, 44(162),. Recuperado de <http://www.apunts.org/es/involucion-condicion-fisico>

**PARA CITAR EL LIBRO DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA Y TECNOLOGÍA .**

Velasteguí López, E., Barona López, L., Carrasco Ruano, T., & Velasteguí López, P., (2020)., Educación Superior, Ciencia y Tecnología. *Editorial Ciencia Digital*, 1-160.  
<http://libros.cienciadigital.org/index.php/CienciaDigitalEditorial>




La ponencia que se publica en este libro de memorias es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Editorial Ciencia Digital**.

El ponencia queda en propiedad de la editorial y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Editorial Ciencia Digital**.



**1<sup>ER</sup>**  
**CONGRESO**  
**VIRTUAL**  
**DE EDUCACIÓN SUPERIOR,  
CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

Organizado por: 



# Publicaciones en la revista **Ciencia Digital**



[www.cienciadigital.org](http://www.cienciadigital.org)

# Apoyo motivacional docente y necesidades psicológicas básicas en la Educación Física: una revisión sistemática.



*Teacher Motivational Support and Basic Psychological Needs in Physical Education: A systematic review*

Mocha Bonilla Julio Alfonso.<sup>28</sup>, Comas Benítez Mariuska.<sup>29</sup>, & Galak Eduardo Lautaro.<sup>30</sup>

## Resumen

Este artículo establece un marco de referencia sobre la motivacional docente y la significancia del apoyo hacia las necesidades psicológicas básicas en la educación física, Se llevó a cabo una revisión literaria de investigaciones recientes alrededor de la temática objeto de estudio, se utilizaron como fuentes de consulta las bases de datos: Scielo, Redalyc, Dialnet y Google Académico; usando como palabras clave los términos: «Motivación, BPN-PE, Educación Física, Apoyo Docente», en idioma español, inglés y portugués. El período de tiempo considerado fue de los últimos once años. La búsqueda realizada permitió identificar variados trabajos relacionados, pero solamente los más significativos fueron incluidos en la revisión. La selección de trabajos incluyó artículos, informes de

## Abstracts

This article establishes a framework of reference on teacher motivation and the significance of support for basic psychological needs in physical education. Dial net and Google academic; using as keywords the terms: "Motivation, BPNES, Physical Education, Teacher Support", in Spanish, English and Portuguese. The period of time considered was the last eleven years. The search carried out allowed to identify several related works, but only the most significant were included in the review. The selection of works included articles, research reports, and book chapters. The analysis of the identified contents was carried out from a perspective of reflection, using analytical-synthetic and inductive-deductive methods. After the analysis of the information gathered, it

<sup>28</sup> Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, Carrera de Pedagogía de la Actividad Física y Deporte, Ambato, Ecuador, Doctorando en Ciencias de la Educación (UNLP Argentina) ja.mocha@uta.edu.ec

<sup>29</sup> Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, Carrera de Educación Básica, Ambato, Ecuador, m.comas@uta.edu.ec

<sup>30</sup> CONICET-Universidad Nacional de la Plata, Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, La Plata, Argentina, egalak@fahce.unlp.edu.ar

investigación, y capítulos de libro. El análisis de los contenidos identificados se realizó en función de una perspectiva de reflexión, empleando los métodos analíticos-sintéticos e inductivos-deductivos. Tras el análisis de la información recopilada, fue posible concluir que cuando se brinda el apoyo docente hacia las necesidades psicológicas básicas se puede percibir una motivación autodeterminada en el ámbito educativo de la educación física y el deporte; la formación integral de los estudiantes debe fomentar los valores a través del apoyo motivacional docente, destacando el aspecto pedagógico en la construcción de valores cognitivos y afectivos.

was possible to conclude that when the teacher support towards the basic psychological needs is provided, a self-determined motivation can be perceived in the educational field of physical education and sport, the integral formation of the students should promote the values through the teacher motivational support, emphasizing the pedagogical aspect in the construction of cognitive and affective values.

**Palabras claves:** Motivación, BPN-PE, Educación Física, Apoyo Docente

**Key words:** Motivation, BPN-PE, Physical Education, Teacher Support.



## Análisis de la frecuencia cardíaca: Un estudio con estudiantes universitarios que practican actividad física regular.



*Heart rate analysis: A study with college students who practice regular physical activity.*

Lozada Tobar Karen Dennise.<sup>31</sup>, Mocha Bonilla Julio Alfonso.<sup>32</sup> & Castro Acosta Washington.<sup>33</sup>

### Resumen

El objetivo de este estudio fue analizar la frecuencia cardíaca en estudiantes universitarios, los cuales practican actividad física regular, como instrumento se estableció la utilización de un equipo de marca beurer medical PO30 GmbH Pulse Oximeter, la recopilación de los datos se tomó mediante un trabajo de campo desarrollado antes, durante y después de la realización de actividad física regular, tomaron parte del estudio 25 sujetos todos de sexo masculino, comprendidos entre 20 y 21 años. Se registró la frecuencia cardíaca con el instrumento, los resultados de la toma de frecuencia antes de la actividad presentaron un valor máximo de 80 ppm y un mínimo de 56 ppm; mientras que durante la actividad el valor máximo fue de 176 ppm y el mínimo de 80 ppm, finalmente el valor máximo fue de 154

### Abstracts

The aim of this study was to analyse the heart rate of university students, who practice regular physical activity, as an instrument was established the use of a beurer medical branded equipment PO30 GmbH Pulse Oximeter, the collection of data was taken through a field work developed before, during and after regular physical activity, took part in the study 25 subjects all male, between 20 and 21 years. The heart rate was recorded with the instrument, the results of the frequency measurement before the activity showed a maximum value of 80 ppm and a minimum of 56 ppm; while during the activity the maximum value was 176 ppm and the minimum 80 ppm, finally the maximum value was 154 ppm with a minimum of 68 ppm after the activity. It is concluded that university

<sup>31</sup> Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, Carrera de Pedagogía de la Actividad Física y Deporte, Ambato, Ecuador, klozada7471@uta.edu.ec

<sup>32</sup> Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, Carrera de Pedagogía de la Actividad Física y Deporte, Ambato, Ecuador, ja.mocha@uta.edu.ec

<sup>33</sup> Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, Carrera de Pedagogía de la Actividad Física y Deporte, Ambato, Ecuador, we.castro@uta.edu.ec

ppm con un mínimo de 68 ppm después de la actividad. Se concluye que los estudiantes universitarios por su condición de personas físicamente activas incrementan su FC a medida que aumenta la intensidad de la actividad física.

students due to their condition of physically active people increase their CF as the intensity of physical activity increases.

**Palabras claves:** Frecuencia Cardíaca, Pulso, Respiración, Actividad física regular

**Key words:** Heart Rate, Pulse, Respiration, Regular Physical Activity.





## **Bienestar psicológico y estrés laboral en trabajadores no profesionales de la ciudad de Ambato, aplicando el cuestionario de salud general de Goldberg GHQ-12.**



*Psychological well-being and work stress in non-professional workers in the city of Ambato, applying the Goldberg GHQ-12 general health questionnaire.*

Luis Fernando Taruchaín- Pozo,<sup>34</sup> Verónica Adriana Freire-Palacios,<sup>35</sup> María de los Angeles Mayorga Alvarez<sup>36</sup>

### **Resumen**

**Objetivo.** Determinar el bienestar psicológico y estrés laboral en trabajadores no profesionales de la ciudad de Ambato, aplicando el cuestionario de salud general de Goldberg GHQ-12.

**Metodología.** Estudio descriptivo con corte transversal, en donde se utilizó el Cuestionario de Salud General Goldberg (GHQ-12) demostrado ser una herramienta efectiva para la valoración de la salud mental en población general y en población clínica, siendo uno de los instrumentos de tamizaje validado más utilizado en todo el mundo y uno de los más recomendados para ser empleado en encuestas de salud. El análisis de

### **Abstracts**

**Objective.** Determine psychological well-being and work stress in non-professional workers in the city of Ambato, applying the Goldberg GHQ-12 general health questionnaire.

**Methodology.** Descriptive cross-sectional study, where the Goldberg General Health Questionnaire (GHQ-12) was used to prove to be an effective tool for the assessment of mental health in the general population and in the clinical population, being one of the most validated screening instruments used worldwide and one of the most recommended to be used in health surveys. The analysis of internal consistency using Cronbach's alpha

<sup>34</sup>Facultad de Psicología, Universidad Tecnológica Indoamérica. Ambato, Ecuador. fernandotaruchain@uti.edu.ec

<sup>35</sup> Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, Carrera de Educación Básica. Universidad Técnica de Ambato. va.freire@uta.edu.ec

<sup>36</sup>Empresa de Capacitación, Asesoría e Investigación "EMCASIN". Ambato, Ecuador. Gerente – Investigador, mayorga\_maria@yahoo.es

consistencia interna utilizando el coeficiente alpha de Cronbach, mostró una buena consistencia interna y validez (.84). La muestra estuvo constituida por 280 trabajadores no profesionales de distintos centros de comercialización ubicados en la ciudad de Ambato. **Resultados.** De los 280 participantes estudiados, el 40% eran hombres y el 60% mujeres, con un nivel de estrés laboral entre muy alto y alto en un 61%, y, dentro de lo que es el bienestar psicológico auto-percibido, la mayor parte lo valora como muy bajo y bajo en un 59%. Lo que permite concluir que el estrés afecta a todo tipo de personas sin considerar, edad, género, estado civil, condición socio-económica y nivel de escolaridad, pues todos se afectados por entornos externos e internos difíciles de manejar

**Palabras claves:** Estrés laboral, salud mental, bienestar psicológico, GHQ-12.

coefficient showed good internal consistency and validity (.84). The sample consisted of 280 non-professional workers from different marketing centers located in the city of Ambato. **Results** Of the 280 participants studied, 40% were men and 60% women, with a level of work stress between very high and high at 61%, and, within what is self-perceived psychological well-being, most Rate it as very low and low at 59%. This allows us to conclude that stress affects all types of people regardless of age, gender, marital status, socio-economic status and level of education, since all are affected by external and internal environments that are difficult to manage.

**Keywords:** Work stress, mental health, psychological well-being, GHQ-12.



# Un análisis regional de la Ética en la formación del Contador Público como pilar fundamental para combatir la corrupción.



*A regional analysis of Ethics in the formation of the Public Accountant as a fundamental pillar to fight corruption*

Maribel del Rocío Paredes Cabezas.<sup>37</sup>, Rocío Marisol Guachamboza Moposita.<sup>38</sup> & Luis Efraín Velasteguí López.<sup>39</sup>

## Resumen

La corrupción en América Latina es alarmante, varios casos corrupción han sido protagonizados por funcionarios y políticos corruptos. Este artículo plantea a la ética como pilar fundamental para combatir conductas corruptas y así evitar el desvío de recursos, en países como Colombia, Ecuador y Perú con economías emergentes y que actualmente encabezan la lista de países con altos índices de corrupción. La Ética debe concitar la atención de todos los profesionales, especialmente de los Contadores Públicos, pues este se convierte en la mano derecha y el aliado estratégico, por lo que no puede ni debe faltar a su profesionalismo, peor aún fallar a la sociedad. Este trabajo además busca llamar la atención de las universidades de la región pues es su deber capacitar a los Contadores Públicos para el desempeño

## Abstracts

Corruption in Latin America is alarming, several corruption cases have been carried out by corrupt officials and politicians. This article lays ethics as a fundamental pillar to combat corrupt behaviors and thus avoid the diversion of resources, in countries such as Colombia, Ecuador and Peru with emerging economies that currently top the list of countries with high corruption rates. The Ethics should attract the attention of all professionals, especially the Public Accountants, because this becomes the right hand and the strategic ally. So it cannot and should not miss their professionalism, even worse to fail society. This work also seeks to draw the attention of universities in the region because it is their duty to train public accountants for the efficient performance of the professional attached to the faithful compliance of the legal and

<sup>37</sup>Universidad Técnica de Ambato, Facultad Contabilidad y Auditoría, Ecuador, maribeldparedes@uta.edu.ec.

<sup>38</sup>Universidad Técnica de Ambato, Facultad Contabilidad y Auditoría, Ecuador, reguachamboza11@gmail.com.

<sup>39</sup> Ciencia Digital, Ecuador, luisefrainvelastegui@cienciadigital.org.

eficiente del profesional apegado al fiel cumplimiento del ordenamiento legal y ético-profesional. El presente artículo plateó un análisis regional de las mallas curriculares en la formación del Contador Público vs. las mallas de estudio de las mejores universidades del mundo y así de cara a aprender de los mejores y combatir la corrupción. En este contexto, la educación y la ética se convierten entonces en los mecanismos a articular para poner freno a la corrupción

ethical-professional law. The present article plated a regional analysis of the curricular meshes in the formation of the Public Accountant. the meshes of study of the best universities of the world and thus of face to learn of the best ones and to fight the corruption. In this context, education and ethics become the mechanisms to eliminate corruption.

**Palabras claves:** Ética, Valores, Contador Público, Formación Profesional, Competencias Profesionales, Corrupción.

**Key words:** Ethics, Values, Public Accountant, Vocational Training, Professional Competencies, Corruption.



## Estudio del plagio en Revista Indexadas



### *Study of plagiarism in Indexed Magazine*

Yasser Vázquez Alfonso,<sup>40</sup> Velastegui López Luis Efrain,<sup>41</sup> Tatiana Carrasco Ruano,<sup>42</sup>  
& Pablo Velasteguí López<sup>43</sup>

#### Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo diagnosticar la situación actual del plagio en el Consorcio Ciencia Digital, a través de la base de datos de las revistas del Consorcio Ciencia Digital, utilizando las variables edad, género, especialidad, tipo de ciencia, cantidad de palabras y la proporción de plagio. Para el análisis de esas variables se utilizó el Análisis de Componentes Principales para datos categóricos y la Regresión Categórica, ya que los datos tenían diferente escala de medición. La investigación fue de tipo no experimental, con un estudio transversal, enfoque cuantitativo y alcance descriptivo, los resultados determinaron que las variables que más influyen en el plagio del Consorcio Ciencia Digital son: el tipo de ciencia, la especialidad y la proporción de plagio.

#### Abstracts

The purpose of this research was to diagnose the current situation of plagiarism in the Digital Science Consortium, through the database of the Digital Science Consortium journals, using the variables age, gender, specialty, type of science, number of words and the proportion of plagiarism. For the analysis of these variables, the Principal Components Analysis was used for categorical data and the Categorical Regression, since the data had different measurement scales. The research was non-experimental, with a cross-sectional study, quantitative approach and descriptive scope, the results determined that the variables that most influence the plagiarism of the Digital Science Consortium are: the type of science, the specialty and the proportion of plagiarism.

**Palabras Claves:** Plagio, Revista Artículos Indexadas

**Keywords:** Plagiarism, Indexed Articles Magazine



<sup>40</sup> Universidad de la Habana, Facultad de Turismo La Habana Cuba,

<sup>41</sup> Consorcio Ciencia Digital Ambato Ecuador., luisefrainvelastegui@cienciadigital.org

<sup>42</sup> Revista Indexada Visionario Digital, Ambato Ecuador., tatianacarrasco@cienciadigital.org

<sup>43</sup> Revista Indexada Explorador Digital, Ambato Ecuador., pablovelastegui@cienciadigital.org

## El enfoque de ciencia, tecnología y sociedad en los estudios turísticos.



*The science, technology and society approach in tourism studies*

Alexandra Verónica Parra Cárdenas.<sup>44</sup> & Lorena Geselle Duque Cruz.<sup>45</sup>

### Resumen

En la era del conocimiento son evidentes las fuerzas productivas de la ciencia y tecnología, así como la generación de transformaciones en las relaciones humanas. La presente investigación, tiene como propósito, presentar una visión sobre el enfoque de la ciencia, tecnología y sociedad y su importancia en los estudios turísticos, así como los beneficios derivados de asumir retos para promocionar un destino con el uso de las tecnologías de información y comunicación. Desde este enfoque las autoras exponen el papel fundamental de la sociedad como sistema dinamizador, que puede establecer objetivos y contenidos de la ciencia y la tecnología, de acuerdo a los valores que desea satisfacer.

La obtención de resultados lleva a importantes conclusiones, establecidos sobre una base teórica fundamentada, en el sentido de que no se trata solo de aplicar las tecnologías de información y comunicación, sino de reflexionar sobre

### Abstracts

In the age of knowledge, the productive forces of science and technology are evident, as well as the generation of transformations in human relationships. The purpose of this research is to present a vision on the approach of science, technology and society and its importance in tourism studies, as well as the benefits derived from taking on challenges to promote a destination with the use of information technologies and communication. From this approach, the authors expose the fundamental role of society as a dynamic system, which can establish objectives and contents of science and technology, according to the values that it wishes to satisfy.

Obtaining results leads to important conclusions, established on a theoretical basis, in the sense that it is not only about applying information and communication technologies, but also about reflecting on how they could contribute to tourism studies, to adequately address the needs of

<sup>44</sup> Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, Pichincha, Sangolquí, avparra@espe.edu.ec

<sup>45</sup> Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, Pichincha, Sangolquí, lgduque@espe.edu.ec

cómo podrían contribuir a estudios turísticos, para atender adecuadamente necesidades de turistas y gestionar los recursos adecuadamente tal como menciona la Organización Mundial de Turismo (OMT).

**Palabras claves:** Ciencia-tecnología y sociedad, estudios turísticos, web 2.0, tecnologías de la información

tourists and manage resources properly, as the World Tourism Organization (UNWTO) mentions.

**Key words:** Science - technology and Society, tourist studies, web 2.0, information technologies.





ISBN: 978-9942-8705-7-5

