

ABRIL - JUNIO

2024

ED Explorador
Digital

ISSN 2661-6831

DESARROLLO TURÍSTICO

VOL. 8 NUM. 2

latindex
catálogo
2.0

REVISTA CIENTÍFICA INDEXADA REVISADA POR PARES

WWW.EXPLORADORDIGITAL.ORG
WWW.CIENCIADIGITALEITORIAL.COM

La revista Explorador Digital es una revista científica evaluada por pares permitiendo la divulgación de investigación en áreas de Educación, Humanidades y Arte & Servicios, se publica en formato digital trimestralmente.

ISSN: 2602-8506 Versión Electrónica

- **Misión.-** Visionario Digital es una revista científica de relevancia académica e investigativa, que tiene como fin la evaluación y la difusión de nuevo conocimiento científico de alta calidad, fruto de la investigación de docentes, estudiantes y profesionales, con criterios de excelencia académica, científica e investigativa que demanda la comunidad científica y la sociedad en general.
- **Visión.-** En el mediano plazo ser una revista reconocida por la comunidad científica, nacional, por sus publicaciones de relevancia y pertinencia con énfasis en las Ciencias Económicas, Administrativas y Jurídicas, además en ese periodo se deberá formar parte de las bases bibliográficas más reconocidas en las áreas mencionadas.
- **Valores.-** EXPLORADOR DIGITAL se compromete a cumplir con los siguientes valores que permitirán desarrollar de manera objetiva el fin de la gestión en la academia e investigación:
 - Imparcialidad: Selección de los artículos científicos a publicar con alto criterio de responsabilidad y equidad, sin favorecer a algún investigador.
 - Veracidad: Las investigaciones a publicar que serán tomadas en cuenta y revisadas para verificar la veracidad de los datos que se presentan, de la misma manera es de estricta responsabilidad la información que presentan los autores.

EDITORIAL CIENCIA DIGITAL



Contacto: Explorador Digital, Jardín Ambateño,
Ambato- Ecuador

Teléfono: 0998235485 – (032)-511262

Publicación:

w: www.exploradordigital.org

w: www.cienciadigitaleditorial.com

e: luisefrainvelastegui@cienciadigital.org

e: luisefrainvelastegui@hotmail.com

Director General

DrC. Efraín Velastegui López. PhD. ¹

"Investigar es ver lo que todo el mundo ha visto, y pensar lo que nadie más ha pensado".

Albert Szent-Györgyi

¹ Magister en Tecnología de la Información y Multimedia Educativa, Magister en Docencia y Currículo para la Educación Superior, Doctor (PhD) en Conciencia Pedagógicas por la Universidad de Matanza Camilo Cien Fuegos Cuba, cuenta con más de 60 publicaciones en revista indexadas en Latindex y Scopus, 21 ponencias a nivel nacional e internacional, 13 libros con ISBN, en multimedia educativa registrada en la cámara ecuatoriano del libro, una patente de la marca Ciencia Digital, Acreditación en la categorización de investigadores nacionales y extranjeros Registro REG-INV- 18-02074, Director, editor de las revistas indexadas en Latindex Catalogo Ciencia digital, Conciencia digital, Visionario digital, Explorador digital, Anatomía digital y editorial Ciencia Digital registro editorial No 663. Cámara ecuatoriana del libro, Director de la Red de Investigación Ciencia Digital, emitido mediante Acuerdo Nro. SENESCYT-2018-040, con número de registro REG-RED-18-0063.

PRÓLOGO

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



Índice

1. Propuesta de plan de desarrollo turístico en el municipio Baracoa

(Amanda Guancho Díaz , Alejandro Montesino Pérez, Isabel María Márquez Orta, Yoan Hernández Flores)

06-26

2. La cadena de suministros turística y su proyección en Cuba. Una mirada desde la gestión de la demanda

(María Fernanda Rodríguez Vázquez, Aliosky Camacho Rodríguez, Adrián Pérez Gonzáles, Luis Efraín Velasteguí López)

27-42

3. Una mirada socioeconómica a la gestión del conocimiento en el Turismo de Eventos Científico-Técnico.

(Ailim Sánchez Fernández, Rebeca Olivera Elosegui, Luis Efraín Velasteguí López)

43-58

4. Diagnóstico de las redes sociales de los grupos empresariales de alojamiento del Mintur

(Emilio Enrique Guerra Castellón, Edgar Núñez Torres, Luis Efraín Velasteguí López)

59-74

5. Dolores Rondón en el concierto de las leyendas y tradiciones funerarias.

(Gricell Aurora Santana Sarduy, Martha Jane Gavaldá, Luis Efraín Velasteguí López)

75-86

6. Evaluación de la asistencia de inteligencia artificial en la labor docente en la Unidad Educativa Digna María Beatriz Cerda Neto, Pujilí-Ecuador

(Braulio Antonio Jiménez Zambrano, Edith Karina Barreros Coque, Hugo Hernán Chacón Molina, Johana Tatiana Flores Quistial)

87-105

Propuesta de plan de desarrollo turístico en el municipio Baracoa

Proposal for a tourism development plan in the municipality of Baracoa

- ¹ Amanda Guanche Díaz  <https://orcid.org/0009-0006-6043-075X>
Licenciatura en Turismo, Universidad de La Habana, La Habana, Cuba.
amyguanche@gmail.com
- ² Alejandro Montesino Pérez  <https://orcid.org/0009-0002-4202-1187>
Licenciatura en Turismo, Universidad de La Habana, La Habana, Cuba.
amontesino642@gmail.com
- ³ Isabel María Márquez Orta  <https://orcid.org/0009-0000-5306-177X>
Licenciatura en Turismo, Universidad de La Habana, La Habana, Cuba.
isabelmariam Marquez03@gmail.com
- ⁴ Yoan Hernández Flores  <https://orcid.org/0000-0003-1935-2594>
Jefe Departamento Viajes, Facultad de Turismo, Universidad de La Habana, La Habana, Cuba.
yoan961122@gmail.com



Artículo de Investigación Científica y Tecnológica

Enviado: 06/01/2024

Revisado: 18/02/2024

Aceptado: 04/03/2024

Publicado: 02/04/2024

DOI: <https://doi.org/10.33262/exploradordigital.v8i2.2945>

Cítese: Guanche Díaz, A., Montesino Pérez, A., Márquez Orta, I. M., & Hernández Flores, Y. (2024). Propuesta de plan de desarrollo turístico en el municipio Baracoa. Explorador Digital, 8(2), 6-26. <https://doi.org/10.33262/exploradordigital.v8i2.2945>



EXPLORADOR DIGITAL, es una Revista electrónica, **Trimestral**, que se publicará en soporte electrónico tiene como **misión** contribuir a la formación de profesionales competentes con visión humanística y crítica que sean capaces de exponer sus resultados investigativos y científicos en la misma medida que se promueva mediante su intervención cambios positivos en la sociedad. <https://exploradordigital.org>



La revista es editada por la Editorial Ciencia Digital (Editorial de prestigio registrada en la Cámara Ecuatoriana de Libro con No de Afiliación 663) www.celibro.org.ec



Esta revista está protegida bajo una licencia Creative Commons en la 4.0 International. Copia de la licencia: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>.

Palabras

claves: Plan de Desarrollo Turístico, Baracoa, turismo, patrimonio cultural.

Keywords:

Tourist Development Plan, Baracoa, tourism,

Resumen

Introducción: El turismo a nivel internacional y nacional continúa en aumento, convirtiéndose en una parte integral de la vida moderna. En su práctica y ejercicio intervienen diversos actores que lo promueven como instrumento de desarrollo local. Esto implica desarrollar todo un proceso multidisciplinario de organización, planificación, control y dirección haciendo uso de herramientas de estudio de la oferta y la demanda. Dentro de estos instrumentos utilizados, los planes de desarrollo turísticos brindan una certera metodología para la puesta en valor de los recursos y su uso eficiente. El plan orienta las acciones convenientes a realizar, a corto, mediano y largo plazo. **Objetivo:** El objetivo de la presente investigación es diseñar un plan de desarrollo turístico en el municipio de Baracoa, Cuba. **Metodología:** La trayectoria metodológica empleada constó de dos fases: el diagnóstico y la planificación estratégica del territorio. Entre las técnicas de recogida de información que se aplicaron estuvieron: entrevistas no estructuradas a pobladores locales y a varios expertos. También se aplicó la herramienta análisis de redes sociales: Facebook, YouTube y TripAdvisor, mayormente. Además, se elaboró un inventario de recursos que permitió el conocimiento del potencial turístico del territorio. **Resultados:** La investigación permitió el diseño de un plan de desarrollo turístico a partir de estrategias dirigidas a ampliar la cartera de productos servicios, involucrar a la población local en el proyecto, así como a promover las inversiones privadas y la asimilación de tecnologías de investigación y desarrollo. Además, el plan incluye la propuesta Sabores del Yunque como una oferta turístico-gastronómica que promueve la gastronomía local y las tradiciones culturales. **Conclusión:** El plan propuesto impulsa el desarrollo local y regional al brindar oportunidades de crecimiento económico, al tiempo que fomenta la preservación de la cultura de Baracoa. **Área de estudio general:** turismo **Área de estudio específica:** desarrollo local

Abstract

Introduction: Tourism at an international and national level continues to increase, becoming an integral part of modern life. Various actors intervene in its practice and exercise and promote it as an instrument of local development. This involves developing

cultural
heritage.

an entire multidisciplinary process of organization, planning, control and direction using supply and demand study tools. Within these instruments used, tourism development plans provide an accurate methodology for valuing resources and their efficient use. The plan guides the appropriate actions to be carried out, in the short, medium and long term. **Objective:** The objective of this research is to design a tourism development plan in the municipality of Baracoa, Cuba. **Methodology:** The methodological trajectory used consisted of two phases: the diagnosis and the strategic planning of the territory. Among the information collection techniques that were applied were: unstructured interviews with local residents and several experts. The social network analysis tool was also applied: Facebook, YouTube and TripAdvisor, mostly. In addition, an inventory of resources was prepared that allowed knowledge of the tourism potential of the territory. **Results:** The research allowed the design of a tourism development plan based on strategies aimed at expanding the portfolio of products and services, involving the local population in the project, as well as promoting private investments and the assimilation of research and technology technologies. development. In addition, the plan includes the Sabores del Yunque proposal as a tourist-gastronomic offer that promotes local gastronomy and cultural traditions. **Conclusion:** The proposed plan promotes local and regional development by providing opportunities for economic growth, while encouraging the preservation of Baracoa's culture. **General study area:** tourism **Specific study area:** local development

Introducción

El turismo a nivel internacional y nacional sigue creciendo, llegándose a convertir en una forma de vida. En su práctica y ejercicio intervienen diversos actores que lo promueven como instrumento de desarrollo local por la dinámica económica y social que este refleja en los territorios (Mori-Rodrigo & Flores-Ramírez, 2022). El turismo como instrumento de desarrollo local influye en la generación de oportunidades de empleo y mejora de la calidad de vida de la población de los territorios turísticos

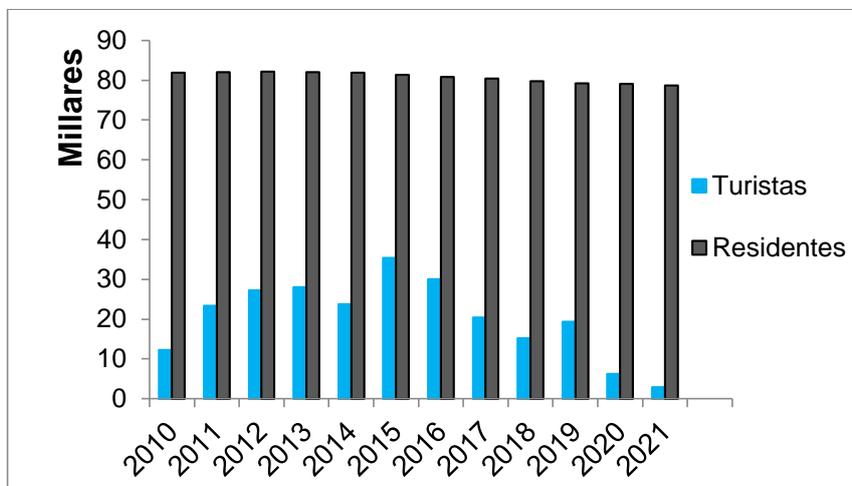
mediante el impulso de emprendimientos, infraestructura, generación de divisas por exportaciones, entre otros aspectos (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2020).

Algunas localidades con vocación turística, en todo el mundo, han sabido aprovechar el turismo, eso les ha permitido mejorar algunas condiciones básicas (Orgaz Agüera y Moral Cuadra, 2016), mientras que otras no han podido aprovechar esa vocación por falta de inversiones. Esto se debe a que la gestión turística municipal depende de un proceso de aprendizaje y mejora; esto implica desarrollar todo un proceso multidisciplinario de organización, planificación, control y dirección haciendo uso de algunas herramientas de estudio de la oferta y la demanda (Mori Rodrigo, 2020). Para llevar a cabo dicho proceso se articula un instrumento llamado Plan de Desarrollo Turístico, el cual brinda los lineamientos generales para la gestión turística del territorio, y orienta las acciones que se realizan para lograr un desarrollo turístico sostenible e inclusivo (Blanco y Heinrichs, 2014).

En la presente investigación se pretende aplicar al Municipio Baracoa dicha herramienta. A pesar de que en el municipio sí se realizan estrategias de desarrollo municipales, el territorio se encuentra en una situación turística crítica a razón de la disminución de la cantidad de visitantes que ha presentado en los últimos años y según Butler (como se citó en Diez, 2019) uno de los indicadores fundamentales para medir la vida de un destino turísticos es la afluencia turística. Para tener una mejor noción de la problemática (figura 1) se puede evidenciar como en el año 2015 la cifra de visitantes alcanzó su máximo pico en los últimos 10 años con 35358, lo cual representaba el 43.5% respecto a la población total de la municipalidad para el mismo año. Sin embargo, la trayectoria del indicador hasta el 2021 evidencia una disminución exponencial, llegando a la cifra de 2903 visitantes lo que representa tan solo el 3.6% con respecto a la población local. Estas cifras indican que el territorio necesita de un minucioso estudio y de propuestas innovadoras para afrontar el problema que se le presenta, y recuperar cifras de desarrollo turístico, mejorar sus índices demográficos, calidad de vida, así como recuperar el deterioro del fondo habitacional, patrimonial y extra hotelero.

Figura 1

Comparación de la cantidad anual de turistas y residentes 2010-2021



Fuente: Elaborado a partir de datos del Anuario estadístico de la Oficina Nacional de Estadística e Información edición 2015/2022.

En consecuencia, se plantea el siguiente **problema de investigación**: ¿Cómo elevar la llegada de visitantes al municipio de Baracoa?

Objetivo general: Diseñar un plan de desarrollo turístico en el municipio de Baracoa.

La elección del territorio de estudio no solo se basó en la insuficiente demanda de visitantes al municipio (2903 en 2021) sino que también estuvo determinada por la ventaja en desarrollo de otros destinos del país con respecto a Baracoa, dígame Varadero, La Habana, Cayo Largo, entre otros; así como las nuevas tendencias del turismo que constituyen oportunidades de éxito para el desarrollo de productos-servicio en la Villa primada (turismo sostenible, vivencial y gastronómico, por ejemplo). Además, el territorio cuenta con muchísimas potencialidades para el desarrollo del turismo: riquezas naturales, culturales, variedad de productos turísticos previamente diseñados y sobre todo la gran disposición de los actores sociales para participar en el proyecto de desarrollo.

Metodología

La metodología utilizada en esta investigación es de tipo exploratoria (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2020) y la trayectoria seguida forma parte de la metodología para la elaboración de planes de desarrollo turístico por Blanco y Heinrichs (2014). Se estructuró en dos fases, que se desglosan en la tabla 1.

Tabla 1
Trayectoria metodológica

Fase 1: diagnóstico	Etapa 1: prospección previa del territorio	-características físico-geográficas y socio-económicas del territorio
	Etapa 2: diagnóstico de la situación turística	-análisis de la oferta y demanda. -inventario de recursos. -evaluación turística y ambiental de los recursos.
Fase 2: planificación estratégica	Etapa 1: formulación del esquema del plan de desarrollo	-objetivo del plan de desarrollo -estrategias y acciones
	Etapa 2: elaboración de la propuesta turístico-recreativa para el desarrollo del territorio.	-descripción de la propuesta -vías de financiamiento

Fuente: Elaboración propia.

Se aplicaron métodos teóricos y empíricos. Los métodos teóricos permitieron realizar la prospección del territorio y el diagnóstico de la situación turística. El histórico lógico se encaminó fundamentalmente al estudio de las evoluciones de cada indicador, y su comportamiento actual. El enfoque analítico sintético y el inductivo- deductivo permitieron realizar las estrategias del plan. Además, la revisión documental se centró fundamentalmente en la revisión y valoración de los elementos esenciales del objeto de estudio en el plano teórico, así como en la recogida de la información y la validación de los resultados. Los métodos estadístico- matemático se utilizaron en el procesamiento de las encuestas y la validación de la confiabilidad de las mismas. Entre las técnicas de recogida de información que se aplicaron estuvieron: entrevistas no estructuradas a pobladores locales y a varios expertos. También se aplicó la herramienta análisis de redes sociales: Facebook, YouTube y TripAdvisor, mayormente.

Resultados

Diagnóstico del territorio

Prospección previa del territorio.

Caracterización física-geográfica:

Baracoa, la Ciudad Primada de Cuba, es un municipio ubicado en la oriental provincia de Guantánamo, muy próxima al extremo oriental de la isla de Cuba, entre las coordenadas 20°21'2'' de latitud norte y 74°30'37'' de longitud oeste. El municipio limita al sureste con Maisí, al suroeste con Imías y San Antonio del Sur, y al oeste con Yateras y Moa, este último perteneciente a la provincia de Holguín (Gamboa, 2017).

Baracoa es conocida como la tierra de las cuchillas, las terrazas marinas, los tibaracones y el Yunque. Tiene una topografía abrupta, con muy pocas zonas llanas. Cerca del 95 % del área total del municipio tiene un relieve de alturas clasificado como premontañoso, de montañas pequeñas y bajas. Caracteriza el relieve la existencia de cuchillas con pendientes mayores del 15 %, así como la formación de diferentes estructuras geológicas. El 5 % restante lo conforma una pequeña franja costera de 2 km de ancho (Portal del ciudadano de Baracoa, 2018).

Baracoa está rodeada de ríos. Entre los cuales se pueden citar: Macaguaniguas, Duaba y el Toa, que es el de mayor caudal del país. Hacia el este se encuentra el río Miel y en los límites por el oriente el río Yumurí. (Portal del ciudadano, 2018) Entre sus playas destacan Playa Miel, Blanca, Manglito y Maguana (Infotur, 2021).

Se reconoce también por su riqueza faunística y florística, caracterizada por variedad y alto endemismo; siendo el Parque Nacional Alejandro de Humboldt el mayor ejemplo dentro de la región. El comportamiento climático de la zona, caracterizado por tener un amplio régimen de precipitaciones, permite que en el parque exista una flora y vegetación únicas en el país considerado la de mayor diversidad vegetal del Caribe Insular y una de las regiones florística de más alto endemismo del planeta (Portal del ciudadano de Baracoa, 2018).

Caracterización socio-económica:

La economía baracoense es eminentemente agrícola, sustentada en tres renglones fundamentales: el coco, el cacao y el café. Baracoa es el mayor productor de coco y cacao del país (Oficina Nacional de Estadística e Información [ONEI], 2022). Otros renglones que aportan son la construcción, mantenimiento de la red de viales y la actividad científico técnica. En la esfera de los servicios sobresale el turismo, con una

significación creciente por su aporte a la producción mercantil (Portal del ciudadano de Baracoa, 2018).

Elementos que conforman la cultura de Baracoa:

La historia ha ejercido una gran influencia en la cultura de Baracoa, contribuyendo a su singularidad y riqueza. Según Costafreda (2012) esta ciudad cubana se destaca por su tradición culinaria, que utiliza ingredientes exóticos como el coco y el cacao. Un aporte interesante de la gastronomía de Baracoa es que fueron ellos quienes comenzaron a usar, dentro de la isla, el jengibre en la comida. Por otro lado, la leche de coco es la base de la mayoría de los platos baracoenses, la utilizan tanto para dulces como para la preparación de carnes y arroz.

La historia también se manifiesta en los numerosos sitios arqueológicos que revelan el desarrollo de la cultura aborigen agroalfarera en la zona de Baracoa. Estos asentamientos poblacionales dejaron un valioso legado cultural indígena que se exhibe en el Museo Cueva del Paraíso y en el Museo Fuerte Matachín. La ciudad ha conservado sus tradiciones y costumbres más puras, muchas legadas de la influencia francesa-haitiana y actualmente son transmitidas de generación en generación. Por ejemplo, en la música y los bailes tradicionales el nengón y el kiribá forman parte esencial de la identidad cultural de Baracoa, acompañados por instrumentos musicales como el tres, la marímbula, los bongós y las maracas (Portal del ciudadano de Guantánamo, 2020).

Diagnóstico de la situación turística del territorio.

Análisis de la oferta local:

Entre los alojamientos de Baracoa se destacan 3 hoteles y 4 hostales y 1 villa para un total de 278 habitaciones (ONEI, 2022). Actualmente, se encuentran registradas en la plataforma TripAdvisor 23 entidades de restauración en el municipio, la mayoría de ellos en las cercanías del centro de la ciudad. Dichas entidades ofrecen platos de comida tradicional, mariscos con leche de coco, y postres de cacao. Estos restaurantes no solo son sitios donde degustar un buen plato y escuchar una música agradable, sino que son muestra viva de la cultura, historia y tradiciones baracoesas. De la lista anterior resalta el restaurante Baracoando que es el único que cuenta con una oferta verdaderamente diferenciada, al especializarse en la comida vegetariana.

Entre los sitios de interés cultural se hallan el Museo Fortaleza Matachín, La casa de la trova Victorino Rodríguez (donde agrupaciones locales interpretan música tradicional cubana y baracoesa en vivo), el ranchón del Nengón y el Kiribá (en la comunidad El Güirito, donde se cantan y se bailan estos ritmos tradicionales). También, cuenta con la Galería de arte Eliseo Osorio, donde se muestran exposiciones. Además, no se debe

dejar de mencionar el bulevar de Baracoa en el Centro Histórico, que provoca interés en los turistas que visitan la ciudad (Infotur, 2021). Además de estas instalaciones Baracoa tiene varias ofertas de senderos ya sea de turismo de naturaleza como cultural, en el Parque Alejandro de Humboldt o en el Parque El Yunque. Sin embargo, actualmente no todas esas excursiones y senderos se están realizando o comercializando.

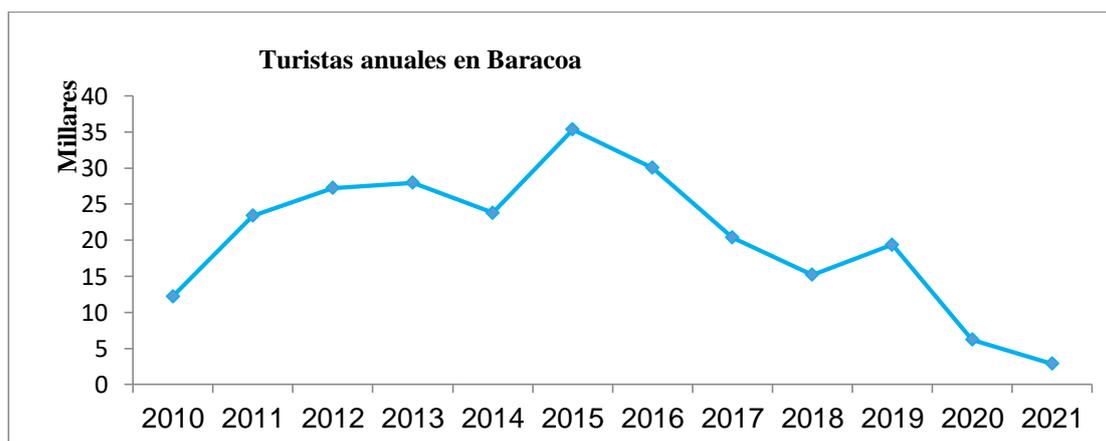
Existen otras opciones de oferta turística como: el Parque Ecoarqueológico Majayara, el Museo arqueológico “La Cueva del Paraíso”, las excursiones marinas y la Finca la Esperanza. Además, el Parque Yumurí que incluye el Área de El Cañón del Río Yumurí colindante con el paso de Los Alemanes cuenta con varios senderos que relacionan las diversas formas de hacer turismo. Aunque aún la oferta no está lo suficientemente desarrollada ni se aprovecha con eficiencia, abarca una gran variedad de formas de hacer turismo.

Análisis de la demanda:

Leyva (2012) plantea que Baracoa abrió sus puertas al turismo internacional a partir de 1991 con la presencia en la región de la Cadena Horizontes. Desde 1991 la llegada de turistas se incrementó considerablemente pasando de 1.2 miles de turistas a 31,0 miles de turistas en el 2008, debido a que Cuba estuvo entre los mercados de más crecimiento dentro de la Región. A pesar del incremento sostenido en el arribo de turistas a Baracoa, la magnitud que promedió de estancia fue bastante baja desde 1991-2000 con dos noches y desde el 2001-2008 con tres noches haciendo un balance general por año, ello muestra que en lo fundamental el turismo que llegaba a Baracoa era básicamente de tránsito. Desde entonces, el comportamiento de la demanda turística en Baracoa ha sido irregular como puede observarse en la figura 2.

Figura 2

Cantidad de arribos de turistas a Baracoa (miles de personas) 2010-2021



Fuente: Tomada de los Anuarios estadísticos de la ONEI, edición 2015/2022

Aunque la demanda ha estado afectada desde el año 2020 por el impacto de la pandemia de la Covid-19 en la movilidad de las personas, la disminución de la tasa de incremento de turistas anualmente data de años antes como puede evidenciarse en la tabla 2. La demanda turística en Baracoa actualmente no es tan representativa como en épocas anteriores, contando en el 2021 con solamente 4 254 visitantes, y de ellos solo 2903 turistas, la mayoría internos. Entre los principales países emisores se encuentran: Alemania, España, Canadá, Estados Unidos, Francia, Rusia e Italia, en ese orden. La cantidad de visitantes a Baracoa en el año 2021 solamente representó el 0,74% de la cantidad de visitantes totales que arribaron a Cuba en dicho año (ONEI, 2022).

Tabla 2*Tasa de crecimiento de la demanda turística 2010-2021*

Años	Tasa de crecimiento
2010-2011	48%
2011-2012	14%
2012-2013	3%
2013-2014	-18%
2014-2015	33%
2015-2016	-18%
2016-2017	-47%
2017-2018	-34%
2018-2019	21%
2019-2020	-212%
2020-2021	-114%

Fuente: Datos tomados de Anuario estadístico ONEI edición 2015/2022.

Luego de una serie de entrevistas no estructuradas realizadas a especialistas del sector turístico en Baracoa se concluyó que la demanda en el destino no parece recuperarse, por lo que muchas instalaciones permanecen cerradas de cara al público. Posteriormente, se realizó un estudio de los comentarios de turistas que habían visitado Baracoa en otras ocasiones, en las redes sociales de las instalaciones baracoesas así como en la plataforma Tripadvisor, abarcando varios idiomas, dígase: español, francés, inglés, italiano y portugués. La síntesis de la investigación condujo a la afirmación de que las personas deciden visitar este destino por su ser la primera villa fundada en Cuba, por su cultura; sus tradiciones religiosas, sus yacimientos arqueológicos, también por el endemismo de sus zonas protegidas, pero sobre todo por su gastronomía. No hay turista que vaya a Baracoa y no hable de su tan popular salsa de coco.

Inventario de recursos

Según López (como se citó en Pita Lino et al.,2021) el inventario de recursos establece un registro integrado de todos los elementos turísticos que por las cualidades naturales, culturales y humanas pueden constituir un recurso para el turista, por lo que representa un instrumento valioso en la planificación turística y a la vez sirve como punto de partida en la realización de evaluaciones y establecimiento de prioridades para el desarrollo turístico, y como instrumento permite conocer de manera real, sistemática y ordenada los recursos turísticos de una ciudad, país y/o región. Por las razones anteriormente expuestas se han inventariado un total de 16 recursos del territorio de Baracoa.

A partir de los recursos inventariados se procede a valorar cuantitativamente el recurso (tabla 3) teniendo en cuenta los criterios de unicidad (referida a las características únicas que posee el recurso), intensidad (referido al poder de dejar una fuerte impresión en los visitantes) y geodiversidad (referido a la cantidad de elementos o actividades que posee el recurso). A partir de los valores de cada uno de los criterios, los cuales se otorgan a partir del criterio subjetivo de los investigadores (quienes tomaron como referencia los criterios de los pobladores, comentarios en tripadvisor y la información disponible sobre los recursos), se promedian y determinan los recursos con mayor valor turístico. Como resultado destacan Parque Nacional Alejandro de Humboldt, El Yunque de Baracoa, la comida tradicional baracoesa, la música y danzas tradicionales y el Restaurante Baracoando con los valores máximos. Esto evidencia las fortalezas del territorio para el desarrollo del ecoturismo, turismo cultural y gastronómico.

Tabla 3

Valoración Cuantitativa de los recursos inventariados

Recursos	Unicidad	Intensidad	Geodiversidad	Total	Valor
Parque Nacional Alejandro de Humboldt	3	3	3	9	3
Cruz de la Parra	3	2	1	6	2
Catedral de Nuestra Señora de la Asunción	3	2	1	6	2
Museo Municipal Fuerte Matachín	1	2	1	4	1.3
Museo Arquelógico Cueva del Paraíso	3	2	1	6	2
Castillo de Seboruco de Santa Bárbara	1	2	2	5	1.67
El Yunque de Baracoa	3	3	3	9	3
Playa Maguana	1	2	1	4	1.3
Fuerte La Punta	1	2	3	6	2

Tabla 3

Valoración Cuantitativa de los recursos inventariados (contiucción)

Recursos	Unicidad	Intensidad	Geodiversidad	Total	Valor
Comida tradicional Baracoesa	3	3	3	9	3
Música y danzas tradicionales	3	3	3	9	3
Restaurante Baracoando	3	3	3	9	3
Playa Manglito	1	2	1	4	1.3
Restaurante Finca Duaba	2	2	1	5	1.67
Rancho Toa	2	2	1	5	1.67
Restaurante la Colonial	2	3	1	6	2

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 4, se destaca la funcionalidad de los recursos inventariados en relación con las diversas actividades turísticas que los autores consideran de mayor relevancia para el perfil de turista que visita la municipalidad. Al contrastar los resultados con el análisis previo, se observa que los recursos inventariados presentan notables potencialidades para el desarrollo del turismo cultural. Esto sugiere claramente que una de las principales oportunidades del territorio reside en la creación de ofertas turísticas con un enfoque cultural.

Adicionalmente, se puede concluir que estos recursos poseen un potencial moderado para el turismo gastronómico y el ecoturismo, mientras que su viabilidad es menor en el caso del turismo costero, marítimo y de aguas interiores. Este análisis proporciona una perspectiva clara sobre la dirección a seguir en el desarrollo de una propuesta turístico-recreativa. Se recomienda enfocarse principalmente en la promoción de actividades culturales que estén vinculadas de alguna manera con la gastronomía local y el ecoturismo.

Tabla 4

Valoración de uso funcional de los recursos

Recursos	Turismo cultural	Turismo costero, marítimo y de aguas interiores	Turismo Gastronómico	Ecoturismo
Parque Nacional Alejandro de Humboldt	2	2	1	3
Cruz de la Parra	3	1	1	1
Catedral de Nuestra Señora de la Asunción	3	1	1	1

Tabla 4
Valoración de uso funcional de los recursos (continuación)

Recursos	Turismo cultural	Turismo costero, marítimo y de aguas interiores	Turismo Gastronómico	Ecoturismo
Museo Municipal Fuerte Matachín	3	1	1	1
Museo Arquelógico Cueva del Paraíso	3	1	1	1
Castillo de Seboruco de Santa Bárbara	2	1	2	1
El Yunque de Baracoa	2	2	3	3
Playa Maguana	1	3	1	2
Fuerte La Punta	1	1	3	1
Comida tradicional Baracoesa	3	1	3	1
Música y danzas tradicionales	3	1	1	1
Restaurante Baracoando	3	1	3	2
Playa Manglito	1	3	1	2
Restaurante Finca Duaba	2	1	3	3
Rancho Toa	2	1	3	3
Restaurante la Colonial	2	1	3	1
Total	36	22	31	27
Valor	2.25	1.38	1.94	1.69

Fuente: Elaboración propia.

Es fundamental conocer el estado de conservación de los recursos, evaluando su utilización actual y explorando las posibilidades para su aprovechamiento futuro, como se detalla en la tabla 5. Esta información proporciona una visión más precisa que orienta la planificación estratégica de nuestro plan de desarrollo, permitiéndonos cumplir de manera efectiva con los objetivos establecidos.

Tabla 5
Valoración del estado y conservación de los recursos

Recurso inventariado	Valor conservativo	Valor de uso actual	Valor de uso potencial
1. Parque Nacional Alejandro de Humboldt	Alto	Alto	Alto
2. Cruz de la Parra	Alto	Alto	Alto
3. Catedral de Nuestra Señora de la Asunción	Alto	Alto	Medio
4. Museo Municipal Fuerte Matachín	Medio	Medio	Medio

Tabla 5

Valoración del estado y conservación de los recursos (continuación)

Recurso inventariado	Valor conservativo	Valor de uso actual	Valor de uso potencial
5. Museo Arqueológico Cueva del Paraíso	Medio	Medio	Alto
6. Castillo de Seboruco de Santa Bárbara (actual Hotel Castillo)	Medio	Medio	Alto
7. El Yunque de Baracoa	Alto	Alto	Alto
8. Playa Maguana	Medio	Bajo	Alto
9. Fuerte La Punta	Alto	Medio	Medio
10. Comida tradicional baracoesa	Baja	Alto	Alto
11. Música y danzas tradicionales	Baja	Medio	Alto
12. Restaurante Baracoando	Alto	Alto	Alto
13. Playa Manglito	Alto	Bajo	Medio
14. Restaurante Finca Duaba	Medio	Medio	Medio
15. Rancho Toa	Medio	Medio	Medio
16. Restaurante la Colonial	Medio	Medio	Medio

Fuente: Elaboración propia.

La observación de la Tabla 4 permite identificar que los recursos enumerados como 1, 2, 7 y 12 se encuentran en óptimas condiciones para su disfrute actual y, además, exhiben un destacado potencial turístico futuro. Asimismo, subraya la importancia de prestar una atención más detenida a la preservación de las tradiciones culinarias de Baracoa, dado que constituyen recursos de alto uso en la actualidad y poseen un significativo potencial turístico.

1. Planificación estratégica del territorio

Formulación del esquema de plan de desarrollo turístico

La formulación del objetivo general se acometió en función del diagnóstico de la situación turística. Por ello se definió como objetivo general: Encauzar la gestión del destino Baracoa hacia un turismo más sostenible en el plazo de 3 años.

Además, se estableció una serie de objetivos específicos para cumplir con el objetivo general:

- Rehabilitación del 50 % de las ofertas de senderos que ya estaban diseñadas pero que hoy en día no se ofertan en un plazo de 1 año.

- Implementación de una campaña publicitaria plurianual.
- Incrementar la rentabilidad en un 30 % en un plazo de 3 años.
- Alcanzar la media de la cuota de participación en el mercado cubano, como destino turístico en un plazo de 3 años.

Estrategias, acciones, y áreas de acción

Las principales áreas de acción identificadas para la puesta en práctica de los objetivos propuestos resultaron ser: recursos humanos, marketing, área financiera, investigación y desarrollo, y dirección estratégica.

Tomando como base los objetivos estratégicos y las áreas de acción el equipo de trabajo estableció las bases estratégicas más adecuadas para lograr esa sostenibilidad añorada.

Se proponen como estrategias las siguientes:

- Involucramiento de la población local en el proyecto de desarrollo.
- Asimilación de las tecnologías de investigación y desarrollo.
- Consolidación de la marca Baracoa en el mercado.
- Ampliación de la cartera de productos servicios.
- Promoción de inversiones privadas.

Las estrategias establecidas se desarrollarán a través de un conjunto de acciones y proyectos:

- Aumento de la cooperación entre el sector público y la población local.
- Diseño de productos servicios dirigidos al turismo local.
- Realizar estudios de segmentación de la demanda, para redirigirse hacia el segmento más significativo.
- Diseñar productos servicios de turismo cultural, gastronómico, vivencial y ecoturismo.
- Cotizar y rehabilitar los senderos del Parque nacional Alejandro de Humboldt, El Yunque y el Yumurí.
- Estudiar la demanda y las potencialidades del Museo arqueológico Cueva del Paraíso.
- Aplicación de la gestión por procesos en las instalaciones del destino.
- Revalorar y consolidar los atractivos culturales y naturales que deben ser incluidos en la marca.

- Reconstrucción de la infraestructura vial y rutas de accesibilidad.
- Recotizar las ofertas hoteleras en Baracoa y proponer paquetes para el turismo nacional en lugar de cerrar las instalaciones.
- Establecer alianzas entre la dirección estratégica municipal y los actores del sector privado; MIPYMES y trabajadores por cuenta propia, en aras de desarrollar con la mayor eficiencia y eficacia posible todos los proyectos diseñados en el Plan de Desarrollo Baracoa 2022-2030.

Propuesta turística Sabores del Yunque

En la búsqueda de realzar las fortalezas de Baracoa y darle cumplimiento a las estrategias y acciones planteadas, surge la propuesta turística Sabores del Yunque. Esta se erige como la expresión viva de la identidad baracoense, fusionando la cocina tradicional local con un entorno natural sostenible. Como ha quedado evidenciado en la etapa de diagnóstico turístico, Baracoa posee grandes fortalezas y potencialidades para el desarrollo de ofertas turísticas culturales que estén vinculadas al turismo gastronómico, es por ello que surge esta propuesta.

Entiéndase turismo gastronómico como una actividad turística para que el viajero tenga vivencias y disfrute de productos relacionados con la gastronomía de un lugar; por medio de los restaurantes, las visitas a productores locales, la participación en festivales gastronómicos o en clases de cocina (Organización Mundial del Turismo [OMT], 2019).

Respecto del turismo gastronómico sostenible, Velásquez y Garlobo (como se citó en Loya y Fusté-Forné, 2021), consideran que se realiza por medio de actividades fundamentadas en el patrimonio gastronómico material e inmaterial en lugares diferentes al entorno habitual, con el principal objetivo de realizar experiencias gastronómicas donde se valoren los productos, la sociedad y su cultura, así como el uso responsable de los recursos naturales. Es decir, que los alimentos se empleen de manera saludable, cultivados y producidos con responsabilidades ambientales y promocionadas dentro de la gastronomía tradicional por medio de actividades sostenibles que contribuyan a mantener la identidad del patrimonio gastronómico.

Atendiendo a estos criterios se diseña el itinerario del proyecto que no solo busca deleitar los paladares de los visitantes, sino también convertirse en el catalizador del turismo en la localidad. La propuesta se encuentra distribuida en cinco días, donde los turistas se vincularán con la comunidad y aprenderán costumbres y recetas típicas de Baracoa para demostrar lo aprendido en la competición.

Día 1: En el primer día, se recibirá a los visitantes y se les trasladará hasta el Hotel Porto Santo. A las 7:00 p.m., serán llevados al restaurante Baracoando, especializado en

comida vegetariana. Su chef se esfuerza por personalizar cada plato según los gustos de cada cliente. Aquí los visitantes tendrán la oportunidad de realizar un recorrido por los sembrados del restaurante, los cuales proveen los ingredientes para la elaboración de la comida del lugar. Además de disfrutar de la gastronomía única, el establecimiento cuenta con un espacio dedicado a la enseñanza de bailes típicos de la región. También se ofrecen clases de cocina, donde los participantes podrán conocer de cerca el proceso de preparación de sus propios alimentos y aprender de la experiencia. Será una jornada completa, que permitirá a los visitantes explorar la cultura y tradiciones locales.

Día 2: Durante el segundo día visitarán el sendero del cacao acompañados de guías nativos, quienes les mostrarán el proceso en las plantaciones de cacao, hasta como se obtiene el chocolate. El almuerzo se llevará a cabo en el restaurante Duaba y aquí aprenderán a elaborar alimentos que se obtienen del cacao, como el Chorote, el cual es una bebida típica de la localidad.

Día 3: En este día se realizará un recorrido con los turistas por el sendero del coco, acompañados de guías nativos. Ellos les mostrarán, haciéndolos partícipe, el proceso de siembra y cosecha del coco. Además, les enseñarán a pelar y extraer la masa y el agua de coco. Almorzarán en el restaurante Finca Toa y elaborarán recetas tradicionales de Baracoa elaboradas con coco, como la salsa de coco y cucurucho.

Día 4: Durante el cuarto día se visitarán dos restaurantes icónicos de la localidad. Primero serán trasladados los turistas hacia El Poeta para que formen parte de la tradición tan peculiar de este lugar: (tomar ron con jugo de caña sin tocar la botella). Después serán trasladados al restaurante más antiguo de Baracoa: La Colonial, este es un establecimiento que se caracteriza por sus utensilios rústicos y tradicionales; así como por sus deliciosos platos de mariscos con salsa de coco. Los visitantes degustarán y aprenderán estas recetas en el restaurante.

Día 5: En este día serán trasladados los turistas hasta la Villa Maguana para realizar la competición. Los jurados a cargo del concurso serán los chefs de cada restaurante en donde aprendieron las distintas recetas. Para su realización se dividirán a los concursantes en equipos lo más justo posible según la composición del grupo. Cada competidor deberá cocinar dos recetas de las aprendidas durante la semana, una que tenga como ingrediente protagonista el coco y otra de cacao. Los jueces evaluarán además del sabor de la comida, la utilización de las técnicas tradicionales de Baracoa, la creatividad y la actitud positiva hacia el medio ambiente. Una vez evaluados los participantes se realizará la premiación.

Posibles vías de Financiamiento

Para llevar a cabo Sabores del Yunque, es necesario buscar fuentes de financiamiento que faciliten la implementación del proyecto, mejoren sus atractivos y lo promocionen. Tras un análisis, se determinó que la opción más viable es el financiamiento mixto. Esta modalidad aprovecha los recursos tanto del sector público como del privado y potencia el desarrollo turístico en Baracoa.

Esta fusión posibilitará una promoción eficaz, ya que al tratarse de un proyecto que requiere una inversión considerable, los costos pueden ser compartidos entre ambas partes. El sector público puede utilizar sus canales de comunicación y redes de promoción para dar visibilidad al proyecto, mientras que el sector privado puede aportar estrategias de marketing y recursos adicionales para llegar a un público más amplio. Además, el sector público brindará el respaldo político necesario para llevar a cabo el proyecto, mientras que el sector privado se encargará de cuidar los detalles, garantizando la calidad en los servicios y productos ofrecidos para asegurar una experiencia única para cada turista.

El financiamiento mixto genera un impacto significativo en la economía local. Atraer inversión privada garantizará el desarrollo del talento local y capacitará a los habitantes interesados en participar en el Plan de Desarrollo, lo que permitirá involucrarlos activamente en la actividad turística. Esto conducirá a un aumento en la creación de empleos y promoverá la cadena de suministro local, contribuyendo así a un crecimiento económico sostenible que beneficia a la comunidad en general. Además, el sector privado facilitará mejoras en las condiciones de vida del territorio, lo cual también beneficiará al turismo a través de mejoras en la señalización, reactivación de senderos, entre otras iniciativas.

Conclusiones

- La propuesta valoriza Baracoa como un lugar emblemático de riqueza cultural, idóneo para un plan turístico centrado en sus componentes culturales.
- La región de Baracoa dispone de una amplia variedad de recursos turísticos que requieren inversión en infraestructura y servicios para alcanzar su máximo potencial.
- Baracoa, como destino turístico, afronta desafíos, pero puede convertir sus debilidades en fortalezas, encauzando su potencial para aseverarse como un destino sostenible y exitoso.
- La propuesta Sabores del Yunque representa un concurso culinario sin precedentes a nivel nacional, permitirá generar utilidades y preservar la cultura baracoense a la par que se involucra a la población local en el proyecto.

- El plan funcionará como impulso para el desarrollo local y regional, generando empleo, fomentando la educación y la preservación cultural, y promoviendo el intercambio cultural entre visitantes y la comunidad local.

Conflicto de intereses

No existe conflicto de intereses

Referencias Bibliográficas

- Blanco, M., & Heinrichs, W. (2014). Guía para la formulación de planes de desarrollo turístico en territorios rurales. *San José, Costa Rica. IICA*.
https://www.researchgate.net/publication/301699597_Guia_para_la_formulacion_de_planes_de_desarrollo_turistico_en_territorios_rurales
- Costafreda, A. S. (2012). *Baracoa: más allá de La Farola*. El Mar y la Montaña.
- Diez, V. A. (2019). El modelo de ciclo de vida de los destinos turísticos: vigencia, críticas y adaptaciones al modelo Butler. *Realidad, Tendencias Y Desafíos En Turismo (CONDET)*, 17(1), 19–34. Recuperado a partir de
<https://revel.uncoma.edu.ar/index.php/condet/article/view/2294>
- Hernández, A., Vantour, A., Morales, M., Soto, F., Garea, E., & Baisre, J. (2004). Características de los suelos del macizo montañoso Nipe-Sagua-Baracoa. I. suelos alíticos, ferríticos y ferralíticos. *Cultivos Tropicales*, 25(1), 45-53.
<https://www.redalyc.org/pdf/1932/193230179008.pdf>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2020). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-hill.
<https://www.academia.edu/download/64591365/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n.%20Rutas%20cuantitativa,%20cualitativa%20y%20mixta.pdf>
- Infotur. (2021). Guía Baracoa Guantánamo.
- Leyva, J. J. (2012). *EL TURISMO EN BARACOA, CUBA*. Revista de investigación en turismo y desarrollo local. <https://www.eumed.net/rev/turydes/12/jjln.html>
- Loya, M. M., & Fusté-Forné, F. (2021). Turismo gastronómico sostenible para la preservación del patrimonio culinario: las rutas del vino en Girona (Catalunya, España) y Querétaro (México). *Turismo y patrimonio*, (17), 45-60.
<https://doi.org/10.24265/turpatrim.2021.n17.03>

- Ministério do Turismo do Equador. (2020). Plano Estratégico de Turismo 2030. <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/PLAN-ESTRATEGICOINSTITUCIONAL.pdf>
- Mori Rodrigo, D. L. (2020). *La gestión turística municipal y su relación con el desarrollo local de la provincia de Huallaga, 2018* [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39991>
- Mori-Rodrigo, D. & Flores-Ramírez, R. (2022). Gestión turística municipal y su relación con el desarrollo local de la provincia de Huallaga. *Revista Amazónica de Ciencias Económicas*, 1(1), e253. <https://doi.org/10.51252/race.v1i1.253>
- ONEI. (2022). Anuario estadístico de Guantánamo, Edición 2022. Oficina Nacional de Estadística e Información .
- Organización Mundial del Turismo - OMT. (2019). Definiciones de Turismo de la OMT. OMT.
- Orgaz Agüera, F., & Moral Cuadra, S. (2016). El turismo como motor potencial para el desarrollo económico de zonas fronterizas en vías de desarrollo. Un estudio de caso. *El Periplo Sustentable*, 31. <https://rperiplo.uaemex.mx/article/view/4889>
- Pita Lino, Alexandra, Pibaque Pionce, Maritza, Santos Moreira, Vanessa, & Toala Baque, Gema. (2021). Recursos culturales y naturales potencial de una ruta turística gastronómica. *Alfa Revista de Investigación en Ciencias Agronómicas y Veterinaria*, 5(15), 232-251. Epub 00 de diciembre de 2021. <https://doi.org/10.33996/revistaalfa.v5i15.143>
- Portal del ciudadano de Baracoa. (2018, diciembre 16). Portal del ciudadano Baracoa— Sobre nosotros. <https://www.ciudadprimada.gob.cu/es/nuestra-region/sobre-nosotros>
- Portal del ciudadano de Guantánamo. (2020, agosto 31). Un poco de historia. <https://www.guantanamo.gob.cu/es/nuestra-region-2/sobre-pinardel-rio/un-poco-de-historia>

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



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



Indexaciones



La cadena de suministros turística y su proyección en cuba. Una mirada desde la gestión de la demanda

Tourism supply chain and its projection in Cuba. A look from demand management.

- ¹ María Fernanda Rodríguez Vázquez  <https://orcid.org/0009-0009-9917-5276>
Estudiante, Departamento de Turismo, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Central “Marta Abreu de Las Villas”, Villa Clara, Cuba
mrvezquez@uclv.cu
- ² Aliosky Camacho Rodríguez  <https://orcid.org/0000-0003-4069-1566>
Máster en Gestión Turística, Departamento de Turismo, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Central “Marta Abreu de Las Villas”, Villa Clara, Cuba
acamacho@uclv.edu.cu
- ³ Adrián Pérez Gonzáles  <https://orcid.org/0009-0000-8203-9133>
Estudiante, Departamento de Turismo, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Central “Marta Abreu de Las Villas”, Villa Clara, Cuba
adperez@uclv.cu
- ³ Luis Efraín Velasteguí López  <https://orcid.org/0000-0002-7353-5853>
Editorial Ciencia Digital
luisefrainvelastegui@hotmail.com



Artículo de Investigación Científica y Tecnológica

Enviado: 06/01/2024

Revisado: 18/02/2024

Aceptado: 04/03/2024

Publicado: 02/04/2024

DOI: <https://doi.org/10.33262/exploradordigital.v8i2.2959>

Cítese: Rodríguez Vázquez, M. F., Camacho Rodríguez, A., Pérez Gonzáles, A., & Velasteguí López, L. E. (2024). La cadena de suministros turística y su proyección en cuba. Una mirada desde la gestión de la demanda. Explorador Digital, 8(2), 27-42. <https://doi.org/10.33262/exploradordigital.v8i2.2959>



CONCIENCIA DIGITAL, es una revista multidisciplinar, **trimestral**, que se publicará en soporte electrónico tiene como **misión** contribuir a la formación de profesionales competentes con visión humanística y crítica que sean capaces de exponer sus resultados investigativos y científicos en la misma medida que se promueva mediante su intervención cambios positivos en la sociedad. <https://concienciadigital.org>

La revista es editada por la Editorial Ciencia Digital (Editorial de prestigio registrada en la Cámara Ecuatoriana de Libro con No de Afiliación 663) www.celibro.org.ec



Esta revista está protegida bajo una licencia Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International. Copia de la licencia: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Palabras

claves: cadena de suministros turística, gestión, demanda, Cuba

Resumen

En la industria del turismo las investigaciones sobre la cadena de suministros constituyen una ventaja competitiva, pues dan la posibilidad de conocer lo que desea el cliente y cómo satisfacer esas necesidades. En consecuencia, una de las estrategias de la industria turística para incrementar dicha competitividad, es alcanzar una efectiva gestión en sus cadenas de suministros. Específicamente, saber gestionar y pronosticar adecuadamente demanda turística es una fuente de información que permite a los actores económicos implicados en las actividades, así como para las instituciones encargadas del destino, conocer su comportamiento y cuáles son sus elementos esenciales, que le permitan tomar decisiones a favor del crecimiento y desarrollo de los destinos turísticos. En Cuba las redes turísticas presentan innumerables deficiencias asociadas a prever correctamente el comportamiento del mercado. Por consiguiente, la investigación tuvo como objetivo proyectar la cadena de suministros turísticos del sector en el país mediante la identificación, representación y definición de los entes económicos que la integran y la colaboración entre cada uno de ellos; así como la descripción y valoración de la implicación de estos actores en la organización y gestión de la demanda turística, para hacer frente a los problemas críticos de Cuba en este sentido. Los métodos utilizados fueron análisis y síntesis, inducción y deducción, búsqueda de información, entrevistas semiestructuradas, y criterios de expertos. El principal resultado lo constituyó la identificación de los factores claves que afectan la gestión de la demanda en Cuba y los métodos para pronosticarla. El área de estudios de la investigación es el turismo, específicamente la logística

Keywords:

tourism supply chain, management, demand, Cuba

Abstract

In the tourism industry, research on the supply chain constitutes a competitive advantage, since it gives the possibility of knowing what the client wants and how to satisfy those needs. Consequently, one of the strategies of the tourism industry to increase said competitiveness is to achieve effective management in their supply chains. Specifically, knowing how to adequately manage and forecast tourist demand is a source of information that allows the economic actors involved in the activities, as well as the institutions in charge of the destination, to know their behavior

and what their essential elements are, which allow them to make decisions at favor the growth and development of tourist destinations. In Cuba, tourist networks present innumerable deficiencies associated with correctly forecasting the behavior of the market. Therefore, the objective of the research was to project the tourism supply chain of the sector in the country through the identification, representation and definition of the economic entities that comprise it and the collaboration between each one of them; as well as the description and assessment of the involvement of these actors in the organization and management of the tourist demand, to face the critical problems of Cuba in this sense. The methods used were analysis and synthesis, induction and deduction, information search, semi-structured interviews, and expert criteria. The main result was the identification of the key factors that affect demand management in Cuba and the methods to forecast it.

Introducción

En la actualidad las organizaciones se encuentran en una búsqueda constante de alternativas que le permitan conseguir soluciones a los cada vez mayores retos que enfrentan en un entorno altamente competitivo. En este sentido, cada organización necesita desarrollar una estructura y procesos ajustados a las exigencias de los mercados seleccionados, entendiendo que los bienes o servicios deben ser el resultado de altos estándares de calidad para lograr una mayor competitividad y participación (Nugent, 2019). Los factores internos y externos deben estar engranados y favorecer las relaciones de intercambio en cada uno de los eslabones involucrados con la producción y comercialización de productos. En virtud de ello, resulta necesario el estudio de la cadena de suministro como la estructura indispensable para alcanzar el desarrollo y potenciación de la producción y comercialización de bienes y servicios en cualquier economía, en este sentido, conocer y comprender que significa la cadena de suministro, saber cuáles son los recursos necesarios, qué cantidad se requiere, así como, conocer el aprovechamiento actual de los recursos de la organización, permitirá el desarrollo de acciones que maximicen el logro de los objetivos empresariales y se incremente su nivel de competitividad y por ende la rentabilidad.

El turismo en Cuba atraviesa las consecuencias de una pandemia a escala mundial, los efectos de políticas internas como el reordenamiento económico que causó una gran

inflación en los precios, y se enfrenta, además, a mayores restricciones económicas impuestas por el bloqueo estadounidense. En consecuencia, se ven profundamente afectados los sistemas logísticos y de aprovisionamiento en el país, haciendo sumamente difícil el desenvolvimiento adecuado de las redes de suministros turísticas (Alpizar Ortueta, 2021). La cadena de suministros como protagonista de esta contienda se debe encargar de que no se produzcan problemas por faltas de sincronización o de información en el traspaso sucesivo de tareas de unos agentes a otros. Se busca la racionalización final del conjunto, independientemente de quién realiza la función. Reducir tiempos y coste, aumentando la flexibilidad y la calidad, asegurando el posicionamiento del producto o servicio en el mercado de forma eficiente (Jacobo-García et al., 2018).

Es por eso que se hace necesario el estudio detallado de la cadena de suministros turística en nuestro país, haciendo énfasis en la gestión de la demanda, ya que a través de ella se puede planificar los procesos de producción o servicio, y determinar todos los recursos que se requieren para asegurar el cumplimiento de la planificación de la empresa, así como el capital de trabajo necesario para dicho propósito. La demanda depende de las características específicas del mercado, ya sea nacional como de exportación, de aquí que para pronosticarla sea necesario disponer de información sobre los elementos que determinan el comportamiento del mercado para él o los productos y servicios que elabora la empresa.

El presente trabajo tiene como objetivos proyectar la cadena de suministros turísticos del sector en Cuba, mediante la identificación, representación y definición de los entes económicos que la integran y la colaboración entre cada uno de ellos; así como la descripción y valoración de la implicación de estos actores en la organización y gestión de la demanda turística, para hacer frente a los problemas críticos de Cuba en este sentido.

Metodología

Atendiendo a su forma de cognición los métodos que se utilizarán son tanto empíricos como teóricos pues permiten profundizar en el conocimiento de las regularidades y características esenciales de los fenómenos. La investigación es de tipo documental, donde se parte de lo general a lo particular, tratando de explicar, describir y explorar todos los fenómenos presentes en el proceso. Atendiendo a la forma de abordar la realidad se emplearán métodos Cualitativos, que son los que utilizan técnicas que tienen una base cualitativa como la entrevista, la revisión bibliográfica y el análisis documental. Además, se hace uso de herramientas, como la aplicación Nice Mind para la presentación de gráficos, figuras, diagramas y Se utiliza la Norma APA Séptima Edición para la estructuración de la bibliografía, utilizando el gestor bibliográfico Zotero.

Resultados

Descripción General de la Gestión de la Cadena De Suministro

Las cadenas de suministro turísticas se consideran entre las redes de servicios uno de los estudios más novedoso y que apenas brota en la literatura. La administración de la cadena de suministros es la integración de diversos procesos del negocio y otras organizaciones, desde el usuario final hasta los proveedores originales que proporcionan productos servicios e informaciones que agregan valor para el cliente. (Cabrera Cuba, 2018). Una cadena de suministro se caracteriza por un flujo hacia delante de bienes y un flujo de información hacia atrás, y comprende siete principales procesos de negocio: gestión de la relación con el cliente, gestión del servicio al cliente, gestión de la demanda, cumplimiento de pedidos, gestión del flujo de fabricación, adquisiciones, desarrollo y comercialización de productos (Alpizar Ortueta, 2021; Zhang, 2009). La estructura de la cadena va en dependencia de las necesidades de la misma y de las responsabilidades de sus miembros. Una adecuada estructura se traduce en beneficios para todos los integrantes. (Montilla Cladera, 2017). Teniendo en cuenta lo anterior se demuestra la importancia que ha tomado la administración de la SC dentro del mundo empresarial actual presentándola como una herramienta para la mejora de la gestión de la empresa y como una ventaja competitiva por el aumento de proveedores en las operaciones.

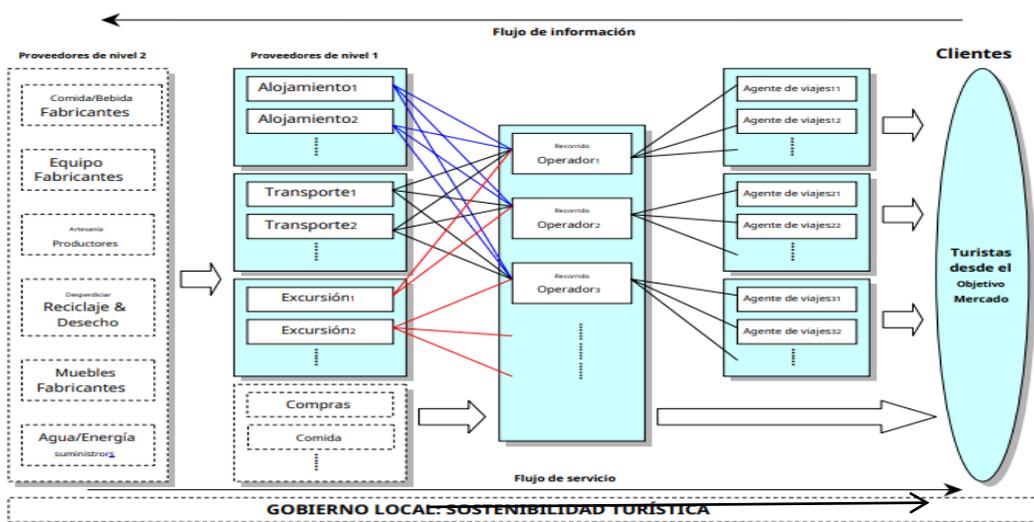
El turismo posee un número importante de características que lo distingue de sectores como el primario o el de fabricación o manufactura (González Conde, 2022). Desde el punto de vista de (Zhang, 2009) (Cabrera Cuba, 2018) una CST es aquella que "comprende a los proveedores de todos los bienes y servicios que intervienen en la entrega de productos turísticos a los consumidores como una red de tipo inter-organizacional formada por múltiples combinaciones proveedor –cliente. El objetivo final de una CST es la satisfacción del cliente (Turista), pero también se persigue mantener los costos bajo control optimizando el uso de los recursos disponibles (eficiencia de costos). La cadena de suministro turística debe ser flexible y adaptable para poder satisfacer las necesidades cambiantes de los clientes y enfrentar las situaciones inesperadas, tales como desastres naturales o cambios en la demanda turística. A su vez busca fomentar la innovación y la mejora continua, ya sea a través de la implementación de nuevas tecnologías o mediante mejoras en la eficiencia y calidad de los procesos existentes. Persigue ser consiente con el medio ambiente ya que la industria del turismo depende en gran medida de los recursos ambientales, que están disponibles gratuitamente y potencialmente sujetos a la degradación debido a su uso excesivo.

Como expresa (Szpilko, 2017) una Cadena de suministros es una red de organizaciones turísticas involucradas en una serie de actividades diversas, que van desde proporcionar

un espectro completo de componentes de productos/servicios turísticos, como vuelos, alojamiento en el mostrador de recepción de turismo, y terminando con la venta de productos turísticos en la región turística. Esta red incluye una amplia gama de sujetos, tanto del sector público como privado, que están involucrados en la creación, venta y promoción de productos turísticos, es por eso que la comprensión de la configuración de red de una CST es un requisito previo para su análisis y administración. La estructura de red de una CST se muestra en la figura 1

Figura 1

Estructura de red de una CST



Fuente: Zhang, (2009).

Variables de Decisión dentro de la Gestión de una CST.

Las decisiones de Gestión de una cadena de suministros abarcan un amplio espectro de actividades de una organización y pueden ser estratégicas (incluyen decisiones sobre las políticas de impuestos al turismo del gobierno local, la inversión de capital, el desarrollo de capacidades de las instalaciones y la entrada o disuasión de negocios turísticos potenciales), tácticas (incluyen decisiones de compra y producción, estrategias de precios, diferenciación de productos, publicidad y políticas de inventario) u operativas (se refieren principalmente a los esfuerzos semanales o diarios de las organizaciones de turismo en la programación de viajes, la planificación de rutas y la emisión de cotizaciones de productos turísticos)

Gestión de la Cadena de Suministro en el Turismo (GCST):

La GCS en el sector se refiere a la optimización de las actividades para que la producción turística sea la correcta y se distribuya adecuadamente en función de la demanda. Dentro de los procesos o etapas que la integran se encuentran:

- Gestión de la demanda: es una parte vital en la dirección de la cadena de suministros que enlaza el proceso dentro de la cadena. Según (Béjar-Tinoco, 2022; Montilla Cladera, 2014) gestionar la demanda incluye actividades relacionadas con el mercado tales como: métodos de pronósticos, servicio al cliente, procesamiento de las órdenes de los clientes y ventas. pronóstico de demanda, marketing y el plan de ventas basado en la demanda prevista y la capacidad de servicio o producción.

- Relaciones de dos partes o bipartidistas: La gestión eficaz de las relaciones bipartitas dentro de una cadena es un tema crucial para su gestión. CARDONA -ARBELÁEZ & BALZA-FRANCO, (2020) señala que las relaciones en una cadena se clasifican en dos grupos según su dirección: vertical ((o colaboración vertical) son aquellas que se dan entre eslabones de la cadena de suministro, es decir entre clientes y proveedores) u horizontal (se dan entre actores del mismo nivel de la cadena de suministro, es decir entre competidores.)

- Gestión de suministros(SM): este término es definido por Spina, (2013) como el enfoque estratégico para planificar y adquirir las necesidades actuales y futuras de la organización mediante la gestión eficaz de la base de suministro. Este proceso va desde la entrada de la materia prima hasta la entrega del producto al cliente.

- Gestión del inventario (GI): La GI según Álvarez, (2022) se define como el proceso estratégico dentro del aprovisionamiento dirigido a administrar eficientemente el inventario, mediante medidas coherentes de control y planificación de la demanda, sin afectar el servicio al cliente, determinando ¿Cuándo Pedir? y ¿Cuánto Pedir? Sus objetivos van encaminados a reducir al mínimo posible los niveles de existencias, y asegurar el suministro del producto (materia prima, producto en proceso o producto terminado) en el momento adecuado.

- Desarrollo de productos (DP): Szpilko (2017) refiere que en el turismo el DP requiere el compromiso y la cooperación de los socios y operadores en la cadena de suministro turístico. Es en la fase de aprovisionamiento donde juegan un papel los actores que participan en el DP. Estas acciones permiten abastecer a las cadenas de las materias primas, insumos y servicios, entre otros requerimientos, necesarios para el inicio posterior de su proceso de producción.

- Coordinación: Fritz (2022) se refiere a este vocablo en la CST como la coordinación sistémica y estratégica de las funciones comerciales tradicionales y las tácticas a través

de estas funciones comerciales dentro de una empresa en particular y entre negocios dentro de la cadena de suministro, con el fin de mejorar el desempeño a largo plazo de las empresas individuales y la cadena de suministro como un todo, por tanto para que la SC pueda ser optimizada cada uno de sus eslabones deben estar bien coordinados.

- Tecnologías de la información: Actualmente la cadena de suministro se ha convertido en la base del desarrollo empresarial para lo cual, se han implementado diferentes tecnologías que mejoran su gestión. Otros autores como Becerra González et al., (2022) plantean el uso de las TICs mejoran la eficiencia de la cadena de suministro al proporcionar información en tiempo real sobre la disponibilidad del producto, los niveles de inventario, el envío, estado y requisitos de producción pues se ocupan de cada uno de los eslabones de la cadena.

- Gestión de transporte: Una cuidadosa gestión del transporte en la red deviene en la solución de problemas logísticos, almacenaje, satisfacción del cliente, entregas en el espacio y tiempo deseado. Para una eficiente gestión de transporte se desarrollan aplicaciones informáticas y todo tipo de innovaciones que facilitan el flujo de información entre las entidades transportistas, los proveedores y los prestatarios de servicios.

Cadena de Suministros Turística en Cuba

Según López Joy (2015) en el contexto económico cubano, el desarrollo de los encadenamientos productivos para alcanzar la gestión integrada de cadenas de suministro, constituye un aspecto clave reconocido por la máxima dirección del país, pero este propósito enfrenta hoy obstáculos logísticos, financieros y en materia de recursos humanos. Debido a la necesidad del desarrollo de cadenas de suministro en Cuba, y en contraste con las tendencias internacionales analizadas, el entorno empresarial cubano se enfoca al objetivo tradicional de obtener resultados como entidades individuales y toma como base indicadores de eficiencia. En Cuba se ha desarrollado un proceso de perfeccionamiento empresarial para poder mantener la sostenibilidad económica del país, en dicho proceso cobra gran importancia el logro de una adecuada gestión de la cadena de suministro. (Naranjo Prieto, 2018). De acuerdo con Gutiérrez Cabo (2018) entre las principales características de las cadenas de suministros cubanas se encuentran la falta de implicación y liderazgo de la alta gerencia y la poca coordinación y planificación sistemática de capacidades, inversiones, esquemas de financiamiento y flujos de carga entre los distintos eslabones, la mentalidad de cumplir los planes más que satisfacer las demandas finales, la insuficiente innovación en productos y servicios de mayor valor agregado y el débil desarrollo de la gestión y planificación colaborativas. Debido a esto con frecuencia hay entregas tardías de productos y servicios, por lo cual no se logran satisfacer las necesidades de los consumidores. Se cuenta además con amplias cadenas de operación

mixta en concordancia con firmas extranjeras y la implementación de empresas de capital 100% extranjero. Es por ello que se trata de integrar en una cadena de suministro o en una red de valor, los intereses de las empresas y de los consumidores, pero para ello será necesario eliminar importantes barreras, entre ellas el pensamiento y actuación sectorial e individual y la gestión centrada en la eficiencia y no en la eficacia.

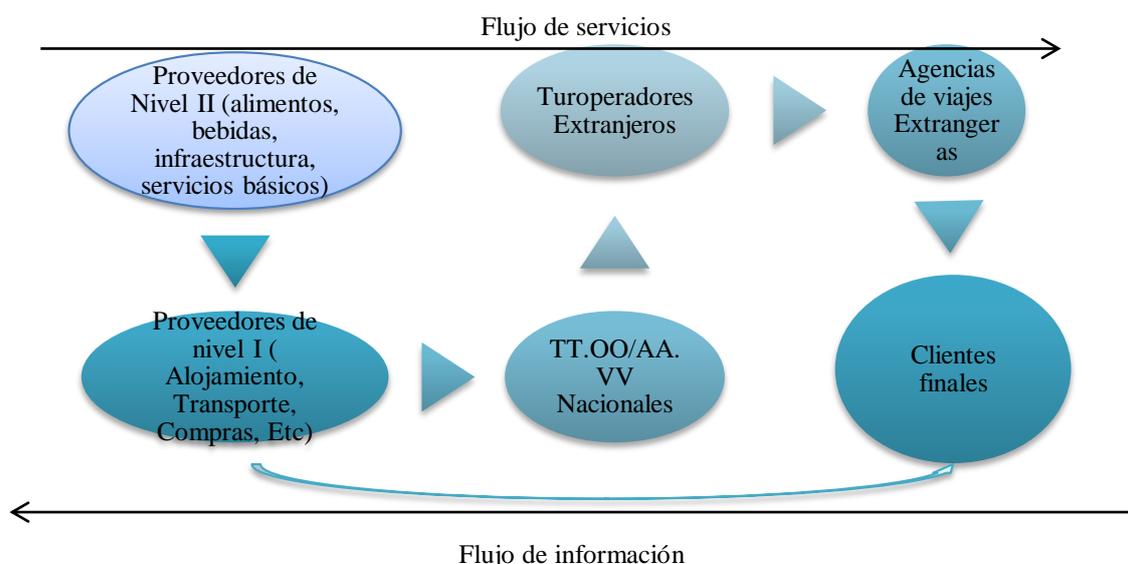
Dentro de esta cadena de suministros juega un papel importante la cadena de suministros turística, por el importante rol que juega este sector en la economía del país. Dicha cadena posee características que la diferencian del resto del mundo tanto por su composición como por las leyes que la regulan. Las cadenas de suministros de la industria del ocio en la Isla comparten los rasgos de las redes productivas o manufactureras. Las investigaciones alrededor del tema evidencian generalmente una marcada ineficiencia en la gestión de las cadenas y empresas turísticas estatales y de propiedad mixta, en aspectos básicos como: la logística empresarial, gestión de inventarios, selección de proveedores, la colaboración entre los diferentes actores y el uso de tecnologías, entre otros. (Alpizar Ortueta, 2021)

La cadena de suministros turística cubana es muy susceptible a cambios señaló Llanes (2023) principalmente a cuestiones del macroentorno como la economía del país y las leyes impuestas por los altos mandatarios. Otra de sus características es que está sujeta a la inversión extranjera: para el 31 de octubre de 2019, 17 cadenas hoteleras internacionales gestionaban contratos con 51 hoteles cubanos (45%), solo Meliá Internacional poseía el 31.29% de la capacidad hotelera. La inversión extranjera ha aportado el 2% de todas las inversiones ejecutadas en la TSC cubana. Las redes de suministro turísticas en Cuba son muy diversas, entre las vías estatales que cuentan con consolidadas cadenas hoteleras, todo tipo de prestatarios de servicios de restauración, compras, recreación y transportistas reconocidos. La planificación que se realiza se limita de igual forma a las entidades específicas, es raro ver colaborar en una planificación de ventas a un hotelero y su agencia de viajes más cercana; así mismo ocurre entre los proveedores de un segundo nivel y los prestatarios de servicios turísticos, quienes no coordinan su planificación en cuanto a la demanda del mercado y qué cantidad de mercancía o insumos se van a necesitar realmente, lo que se traduce mayoritariamente en escasez de productos e insatisfacción de los clientes.(Alpizar Ortueta, 2021). Los sectores no estatales cobran auge como son el caso de los pequeños productores mercantiles, siendo estos los reconocidos trabajadores por cuenta propia, campesinos propietarios y usufructuarios, artesanos, transportistas, arrendatarios de tierras, cooperativas no agropecuarias y cooperativas en los servicios, entre otros. Estos forman parte de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) en el país se expanden como posibles o reales actores en las cadenas de suministro turísticas (GOC, 2021a). Otro de los factores diferenciadores del turismo en Cuba es el hecho de que los grandes turoperadores y agencias mayoristas internacionales no pueden operar de

manera directa en el país. La GOC, (2021b) define que las agencias de viajes o turoperadores extranjeros solo pueden realizar operaciones en el territorio nacional a través de una AA. VV/TT. OO nacional. Estas regulaciones devienen en un gran control por parte de las agencias nacionales del volumen de ventas con respecto a los prestatarios de servicios, haciendo de los intermediarios fuertes influyentes en el mercado y a la par desestimando a aquellos prestatarios de servicios que no cuenten con las bondades de operar mediante estas agencias receptoras. (Figura 2)

Figura 2

Estructura de la Cadena de Suministros Cubana.



Fuente: Elaboración Propia

Llanes (2023) planteo además que los pronósticos de demanda en Cuba se basan escasamente en los datos precedentes y las cifras de clientes que hayan visitado el destino, sin tener en cuenta aquellos clientes potenciales que perdieron de consumir el producto porque en el momento que lo solicitaron se había agotado u otros similares. Teniendo en cuenta la selección de proveedores no existe un amplio abanico de estos para escoger entre las entidades cubanas, lo que resulta frustrante para la mayoría de las empresas turísticas.

La Gestión de la Demanda como Parte de la Cadena de Suministros Turística y su Proyección en Cuba

La gestión de la demanda o la realización de pronósticos de demanda colaborativos como elemento cardinal, permiten a la cadena visibilizar la tendencia real del mercado hacia sus productos y hacia donde debe dirigirse en términos de mercados. Los pronósticos de demanda tienen gran importancia y una incidencia directa en otros

procesos de la organización, como la programación de la producción, la planeación de ventas y operaciones, y la gestión de inventarios. De esta dimensión parte el éxito de la cadena de suministro turística pues al realizarse dicho análisis dependerá la planificación de la producción y/o servicio, recordando que el producto final no debe ofrecer excedentes ni déficit ya que es consumido al momento (Mentzer et al., 2001; Montilla, 2017; Zhang et al., 2009; Zuluaga-Mazo et al., 2011). Es necesario establecer que existe una variable externa que decide el comportamiento y posterior tratamiento del inventario: la demanda. La gestión de la demanda busca desarrollar actividades que permitan coordinar y controlar las fuentes de demanda. La demanda turística de un destino, que se enfoca en conocer las características de los viajeros, relacionadas con el segmento al que pertenecen, el gasto turístico, el nivel de satisfacción de los atractivos del destino, entre otros. Vale decir, que el análisis de los rasgos distintivos de la demanda turística conllevará a diseñar acciones que propendan a mejorar la capacidad del destino para satisfacer las necesidades y deseos de ocio del turista.

En Cuba encuestas afirman que más de un 90% de los clientes sienten que los proveedores no satisfacen totalmente la demanda que generan los hoteleros, un 62% de los hoteles presenta como dificultad la no realización de pronósticos de demandas compartidos entre las entidades. Los decisores afirman que sus principales proveedores sí surten con regularidad a la empresa, solo que no logran cubrir la demanda total del destino y la mayoría de productos necesarios provienen de importaciones, lo que dificulta aún más el logro de un aprovisionamiento efectivo. La demanda de años posteriores se hace sobre la base de déficits y productos insatisfechos, según temporadas y como las instituciones en muchas ocasiones se no tienen datos documentados, ni automatizados (Alpizar Ortueta, 2021).

Otro problema a definir en el caso de nuestro país a la hora de estimar la demanda es determinar cuál eslabón de la cadena es el que tiene datos más confiables. Tampoco puede asumirse que el nivel de ventas es similar durante todo el año, la demanda varía a lo largo de los meses y depende en gran medida del clima (existencia de una estacionalidad en la época de verano) con una marcada “temporada alta” y “temporada baja”, presentándose un acaparamiento de productos en determinados momentos debido a la razón anterior. Otra experiencia negativa en este asunto es que los datos utilizados para gestionar la demanda en la CST provienen principalmente de encuestas, para las que en muchas ocasiones no se escoge la muestra adecuada (Público Objetivo), las preguntas pueden no siempre responden al objetivo propuesto, y a todo esto se le suma el incorrecto procesamiento de los datos obtenidos, lo que dificulta cuantificar lo que verdaderamente piensa el cliente.

A criterio de autores, lo mencionado anteriormente limita el uso de los modelos de Series de Tiempo (ST) para el pronóstico de la demanda, pues generalmente estas series

no reflejan la real demanda del producto y solo serían aplicables en el momento de estabilidad en el año. Incluso en el caso de aplicar ST, siempre sería necesario un procedimiento de análisis cualitativo en grupos de consenso para precisar mejor los resultados. No obstante, si hay información histórica de la demanda, aunque con los problemas señalados anteriormente, puede utilizarse las ST (Método de Holt- Winters) para obtener información inicial que sirva de apoyo a otros métodos.

Pero la principal dificultad de la gestión de la demanda en Cuba es que no se realiza una correcta investigación de mercado. Al decir de Medina Labrada et al. (2021) el turismo es una actividad singular desde la perspectiva de la demanda, pues se relaciona con el consumo que se realiza fuera del entorno habitual y, por otra parte, la singularidad de los mercados turísticos se relaciona también con las formas de comercialización puesto que, por definición, oferentes y demandantes residen en lugares diferentes. Otra de las características de los mercados turísticos es que no pueden entenderse al margen de los recursos de atracción en el destino. Todo ello demuestra la complejidad y necesidad de la evaluación de los mercados turísticos para poder satisfacer la demanda del cliente. Las empresas turísticas cubanas siguen concentradas en estudios obsoletos sin prestarle atención a los cambios que han experimentado los perfiles de los turistas: La persona que viajaba hace 10 años no es la misma que la que viaja actualmente. Los cambios tecnológicos, la mayor experiencia, la sociodemográfica y el miedo a viajar por causa de las enfermedades, han alterado paulatinamente la gestión de la demanda. Los turistas actuales son más independientes, informatizados y gustan de practicar el turismo de naturaleza. Se centran en los mismos destinos sin darle la oportunidad al cliente de experimentar nuevas sensaciones en el país y así contrarrestar la estacionalidad. Se hace necesario entonces, la capacitación de los profesionales de turismo en este sentido y darles oportunidades a nuevos recursos potenciales con los hoy cuenta Cuba. Pensar más en el cliente y trabajar para él, investigar sus motivaciones y aspiraciones para lograr los niveles de demanda de los años anteriores al COVID- 19.

Conclusiones

- Las cadenas de suministros turísticas en Cuba, presentan considerables deficiencias en su gestión. Sus actores operan mayormente aislados, organizan sus actividades de forma independiente, no realizan pronósticos de demanda colaborativos entre entidades, no planifican en conjunto para el éxito en procesos claves y se manifiestan abundantes problemas derivados de la descoordinación y poca colaboración entre las diferentes empresas y UEB.
- La gestión de la demanda constituye un como elemento cardinal en la CST ya que permite visibilizar la tendencia real del mercado hacia sus productos y hacia donde debe dirigirse en términos de mercados.
- Existen diferentes pronósticos para estimar la demanda, pero por las características de la actividad turística en el país se recomienda el Método Holt-

Winters porque se centra en la previsión de la demanda a largo plazo y es capaz de manejar diferentes patrones de estacionalidad.

- La investigación de mercados en Cuba es una de las principales deficiencias de la gestión de la demanda en Cuba y se hace necesario contrarrestar esta dificultad para ofertar productos con los que los turistas se sientan más identificados
- Se reconoce entre los factores claves de éxito para una optimización de la gestión en las redes: una mayor flexibilización en los eslabones jerárquicos del sistema, asociación hacia los nuevos conceptos logísticos empresariales, el fortalecimiento de la colaboración y las conexiones entre los actores de manera consciente, dejar a un lado el temor a compartir informaciones sensibles con el resto de la cadena, promover la realización de pronósticos de demanda colaborativos, la gestión de inventarios entre los prestatarios de servicios y sus proveedores principales, estimular la planificación colaborativa entre los integrantes de las redes, descentralizarse el abastecimiento en el destino, lograr una mayor diversificación en los proveedores de la cadena, hacer uso de técnicas de evaluación y selección de despenseros y procurar una mayor rotación de inventarios y menor acumulación de mercancías en existencia, entre muchas otras.

Conflicto de intereses

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses en relación con el artículo presentado.

Referencias Bibliográficas

- Alpizar Ortueta, C. (2021). FACTORES CLAVES DE ÉXITO PARA UNA ACERTADA GESTIÓN EN LAS CADENAS DE SUMINISTROS TURÍSTICAS. [Trabajo de diploma]. Universidad Central «Marta Abreu» de Las Villas.
- Álvarez, H. R. (2022). LA GESTIÓN DE INVENTARIO COMO PROCESO CLAVE EN EL SISTEMA.
- Béjar-Tinoco, V. (2022). MANAGEMENT PERSPECTIVE IN THE SUPPLY CHAIN OF SERVICES IN THE TOURISM SECTOR. FACE.
- Cabrera Cuba, A. E. (2018). “DISEÑO DE LA CADENA DE SUMINISTROS EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA DIVEP VILLA CLARA” [Trabajo de diploma]. Universidad Central «Marta Abreu» de Las Villas.
- CARDONA -ARBELÁEZ, D. A., & BALZA-FRANCO, V. I. (2020). La relación entre logística, cadena de suministro y competitividad: Una revisión de la literatura. Espacios.

- Correa Espinal, A. (2018). TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN LA CADENA DE SUMINISTRO. Science Direct.
- Fernández López, R. (2019). UNA REVISIÓN CRÍTICA SOBRE MODELOS DE PREDICCIÓN PARA LA DEMANDA TURÍSTICA. TUR y DES.
- Fontalvo-Herrera, T. (2019). Los procesos logísticos y la administración.
- Fritz, M. M. C. (2022). A supply chain view of sustainability management— ScienceDirect. Cleaner Production Letters.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2666791622000215>
- García-Sabater, J. P. (2020). Previsión de la demanda. Nota técnica. ROGLE- UPV.
- González Conde, A. (2022). Diseño de un sistema de estimación de la demanda para hoteles del destino Cayos de Villa Clara [Trabajo de diploma]. Universidad Central «Marta Abreu» de Las Villas.
- Gutiérrez Cabo, M. (2018, mayo 19). Expertos analizan fallas en cadenas de suministros en Cuba. Juventud Rebelde. <https://www.juventudrebelde.cu/cuba/2017-05-19/expertos-analizan-fallas-en-cadenas-de-suministros-en-cuba>
- Llanes, E. (2023, abril 3). Cadena de suministros en Cuba [Comunicación personal].
- López Joy, T. (2015). Gestión Cadenas de Suministro en Cuba. Scielo.
- Martín Flores, A. M. (2018). Evaluación y selección de proveedores en el Hotel Horizontes Los Caneyes. Universidad Central «Marta Abreu» de Las Villas.
- Medina Labrada, J. R., Clarke Bloomfield, M., & Pérez Ricardo, E. del C. (2021, enero 2). Gestión de Mercados en el destino Holguín para favorecer un destino turístico sostenible. Explorador Digital, 5(1), 103-120.
- Nugent, M. (2019). Gestión de cadena de suministro: Una mirada desde la perspectiva teórica. Revista Venezolana de Gerencia, 1136-1143.
- Pérez Mesa, J. C. (2018). CADENA DE SUMINISTRO TURÍSTICO EN ESPAÑA: UN ANÁLISIS DE LA INTERMEDIACIÓN. 34, 251-264.
- PERSONAL DEL CONSEJO NACIONAL DE INVESTIGACIONES. (2000). Sobrevivir a la integración de la cadena de suministro: Estrategias para pequeños fabricantes. Prensa de las Academias Nacionales, EE.UU.
- Raeburn, A. (2022, julio 22). Qué es la gestión de la demanda y por qué es necesaria para el éxito de tu negocio. Asana.

- Santanu-Mandal, & Saravanan, D. (2019). Exploring the Influence of Strategic Orientations on Tourism Supply Chain Agility and Resilience: An Empirical Investigation. *Tourism Planning & Development*.
- Socatelli P., M. A. (2018). Demanda Turística. En *Mercadeo Aplicado al Turismo. La Comercialización de Servicios—Productos y Destinos Turísticos Sostenibles*. Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica.
- Tang, C., & Sodhi, M. (2020). Supply Chain Management for Extreme Conditions: Research Opportunities. *Journal of Supply Chain Management*, 7-16.
- Van Hoek, R. (2021). Larger, counter-intuitive and lasting – The PSM role in responding to the COVID-19 pandemic, exploring opportunities for theoretical and actionable advances. *Journal of Purchasing and Supply Management*.
- Westreicher, G. (2020). Gestión. En *Economipedia*.
<http://economipedia.com/definiciones/gestion>
- Zhang, X. (2009). Tourism supply chain management: A new research agenda. *Tourism Management*, 345-358.

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



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



Indexaciones



Una mirada socioeconómica a la gestión del conocimiento en el Turismo de Eventos Científico-Técnico.

A socioeconomic look at knowledge management in the Tourism of Scientific-Technical Events.

- ¹ Ailim Sánchez Fernández  <https://orcid.org/0009-0009-5065-2326>
Facultad de Turismo, Universidad de La Habana, Cuba,
ailim931204@gmail.com
- ² Rebeca Olivera Elosegui  <https://orcid.org/0000-0002-6207-510X>
Facultad de Turismo, Universidad de La Habana, Cuba,
rebeca@formatur.mintur.gob.cu
- ³ Luis Efraín Velastegui López  <https://orcid.org/0000-0002-7353-5853>
Editorial Ciencia Digital
luisefrainvelastegui@cienciadigital.org



Artículo de Investigación Científica y Tecnológica

Enviado: 07/01/2024

Revisado: 19/02/2024

Aceptado: 04/03/2024

Publicado: 02/04/2024

DOI: <https://doi.org/10.33262/exploradordigital.v8i2.2960>

Cítese:

Sánchez Fernández, A., Olivera Elosegui, R., & Velastegui López, L. E. (2024). Una mirada socioeconómica a la gestión del conocimiento en el Turismo de Eventos Científico-Técnico. *Explorador Digital*, 8(2), 43-58.
<https://doi.org/10.33262/exploradordigital.v8i2.2960>



EXPLORADOR DIGITAL, es una Revista electrónica, **Trimestral**, que se publicará en soporte electrónico tiene como **misión** contribuir a la formación de profesionales competentes con visión humanística y crítica que sean capaces de exponer sus resultados investigativos y científicos en la misma medida que se promueva mediante su intervención cambios positivos en la sociedad. <https://exploradordigital.org>
La revista es editada por la Editorial Ciencia Digital (Editorial de prestigio registrada en la Cámara Ecuatoriana de Libro con No de Afiliación 663) www.celibro.org.ec

Esta revista está protegida bajo una licencia Creative Commons en la 4.0 International. Copia de la licencia: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>.

Palabras

claves: Gestión del Conocimiento, Turismo de Eventos Científico-Técnicos, La Habana

Keywords:

Knowledge Management, Tourism of Scientific-Technical Events, Havana

Resumen

El presente artículo aborda la relación entre Gestión del Conocimiento y Turismo de Eventos Científico-Técnicos en La Habana desde una visión socioeconómica posibilitando valorar la gestión de ambos desde sus condicionamientos sociales que sólo pueden ser analizados en relación con su contexto; así como sus incidencias en la sociedad y la economía ya que la propia interacción humana está signada por los elementos del entorno y los propios valores individuales y grupales. Este estudio es el resultado de investigaciones de campo, realizadas con fines académicos y aplicados en los últimos 4 años, visualizados o valorados desde la arista de los estudios sociales de la ciencia y la técnica, con la consideración que en la propia gestión de eventos confluyen también principios y postulados de las ciencias económicas, comerciales y de la comunicación.

Abstract

This article addresses the relationship between Knowledge Management and Tourism of Scientific-Technical Events in Havana from a socioeconomic perspective, making it possible to assess the management of both from their social conditioning that can only be analyzed in relation to their context; as well as its impact on society and the economy, since human interaction itself is marked by elements of the environment and individual and group values. This study is the result of field research, carried out for academic purposes and applied in the last 4 years, visualized or valued from the edge of social studies of science and technology, with the consideration that event management itself converges. also principles and postulates of economic, commercial and communication sciences.

Introducción

La sociedad ha entrado en una era completamente distinta, con la transición del paradigma de la sociedad industrial al paradigma de la sociedad del conocimiento que aún sigue en desarrollo (Drucker, 1994). La revolución de la productividad con el aumento de la productividad al optimizar la fragmentación del trabajo o aplicando esquemas tradicionales, ya no es la solución. La nueva era del trabajo implica la aplicación del conocimiento como la nueva fuente de creación de valor y riqueza. La generación de valor agregado, vía conocimiento, es la innovación y la mejora de los productos y servicios de

la empresa que provienen de la inteligencia y la creatividad de las personas (Torres, 2010).

Drucker (citado por Malvicino y Serra, 2006) ha identificado el conocimiento como “la nueva base de la competitividad”, y el economista de Standford Paul Romer (citado por Malvicino y Serra, 2006) ha definido al conocimiento como “el único recurso ilimitado, el único activo que aumenta con el uso”. Alvarado (2003) reconoce que, en el actual contexto competitivo, globalizado e incierto, el mayor valor de una empresa se centra en sus competencias esenciales, en su capital intelectual. La formulación de estrategias de éxito en la actualidad se basa en el conocimiento más que en la gestión de los activos tangibles de la empresa. Este autor define una “economía basada en el conocimiento” como aquella economía basada en la producción, distribución y uso del conocimiento y de la información.

Justamente este conocimiento, su rápida difusión, el acortamiento de su ciclo de vida se vincula al planteamiento de Núñez y Figaredo (2008), quienes establecen una relación entre el desarrollo de la ciencia y la técnica, el avance de las fuerzas productivas y el proceso de globalización. Por otra parte, ya sea por medios presenciales o virtuales – altamente utilizados en la pandemia SARCOV-2) los juegan los eventos un papel particular, en este contexto, al ser considerados como un medio que garantiza un contacto oportuno, eficiente y eficaz entre dos o más partes interesadas en intercambiar información, relacionarse y comunicarse... un tipo particular de comunicación social (Olivera y Pérez, 2006).

Esta interacción ha motivado el desplazamiento con el interés de participación en eventos, incrementándose estos flujos turísticos en las últimas décadas, comportamiento explicado por Rodríguez (2014) como fuente de la evolución al surgir nuevas fórmulas de organización, prestación de servicios y productos y de esa forma la conjunción para el éxito de gestión turística y gestión de eventos. Sobre este postulado las ciudades presentan su orientación estratégica como destinos de eventos.

Por otra parte, con la consideración que los eventos constituyen encuentros de aprendizaje de cualquier naturaleza (Olivera y Pérez, 2006) se insertan los eventos en la Gestión del Conocimiento (GC), y con mayor énfasis aquellos con la clasificación de científico – técnicos.

A partir de estas relaciones y su incidencia en la gestión de eventos científico-técnicos en La Habana desde los postulados de los estudios sociales de la ciencia y la técnica, se plantea el siguiente problema científico: ¿Cuál es la valoración desde un enfoque socioeconómico entre la gestión del conocimiento y el turismo de eventos científico técnicos en La Habana?

Por consiguiente, se define como Objetivo General: Valorar la relación entre gestión del conocimiento y turismo de Eventos Científico-Técnicos en La Habana y como Objetivos Específicos: Establecer los fundamentos teóricos conceptuales de las categorías seleccionadas; e Identificar la relación de la GC y el turismo de eventos científico-técnicos en La Habana desde el enfoque socioeconómico.

Metodología

Se considera una investigación descriptiva, aplicada y exploratoria. En primer lugar, debido a que su objetivo es registrar, analizar y describir las características observables y generales de los fenómenos objeto de investigación con vistas a poder clasificarlas, establecer relaciones entre las variables gestión del conocimiento y enfoque socioeconómico y obtener información a modo de diagnóstico cualitativo. Además, se basa en una estructura metodología, comunicacional y documental que a partir de su carácter epistemológico y de orden histórico, estudia y comprende la compleja y dinámica realidad social. En el caso de exploratoria, si bien en la literatura aparecen los eventos científico-técnicos como fuente principal de gestión del conocimiento y se hallan Trabajos de Diplomas de la carrera de turismo que abordan los beneficios tangibles e intangibles e investigaciones de éstos eventos; las autoras no han encontrado un estudio de dicha relación, en cuanto a una visión socioeconómica entre la gestión del conocimiento y el turismo de eventos científico técnicos en Cuba.

Para el análisis de los fundamentos teóricos-conceptuales se utilizaron métodos teóricos que permitieron revelar las relaciones esenciales del objeto de investigación y los cuales participaron en la etapa de asimilación de hechos, fenómenos y procesos para la construcción del modelo e hipótesis de investigación: Análisis bibliográfico y documental, Histórico-lógico y Análisis y síntesis. En una segunda etapa para determinar la incidencia de la GC en el turismo de eventos científico-técnicos, desde un análisis socioeconómico dando cumplimiento al objetivo general, se emplearon métodos y técnicas como: Inducción-deducción, Entrevistas a especialistas en la Organización de Eventos Científico –Técnicos y Observación no participativa u Observación no estructurada en los eventos objeto de estudio

Resultados

1. Análisis teóricos-conceptuales de la gestión del conocimiento y turismo de eventos científico-técnicos

“Compañías de todos los sectores y organismos públicos reconocen el rol crítico que la GC jugará en su futuro éxito”. El conocimiento es asumido como uno de los activos intangibles, siendo el capital intelectual generador de valor y que ha de ser reproducido a través de los procesos de GC y por tanto fuente de beneficios cuantitativos y cualitativos.

Sin embargo, no puede valorarse la GC como individualidad organizacional, toda vez que desde principios del siglo XXI, se asume además como enfoque gerencial para el desarrollo a nivel territorial, privilegia una mayor calidad de vida ciudadana: el desarrollo económico, la seguridad ciudadana, la calidad del sistema sanitario, el conocimiento de la población, el nivel educativo, la conciencia ciudadana hacia el reciclado o el ahorro energético, la calidad medioambiental, la calidad de los servicios públicos, y otros beneficios. Puede verse entonces el despliegue de la GC en la organización como un impacto de su responsabilidad social.

La comunicación científico – técnica que emerge de los eventos de esta clasificación se imbrica con la GC, al requerir la misma de la adecuada gestión de la información, del uso apropiado e intensivo de las tecnologías de información, de enfoques novedosos de la práctica comunicacional y de una correcta y moderna gestión de los recursos humanos. De tal forma el desplazamiento con la motivación de la participación en eventos, turismo se vincula con el propio desarrollo de la GC.

El turismo de eventos es “una modalidad del turismo de negocios que moviliza especialmente a líderes de opinión en distintas ramas del conocimiento, la ciencia, la tecnología, las finanzas o el comercio.” (Contreras, 2005).

Amezqueta y Linares (2006) identifican el turismo de eventos bajo el turismo de negocios, que “es aquel cuyo interés fundamental es el intercambio académico y/o empresarial, que puede ser o no lucrativo. Se combina con atractivos viables para el descanso en compañía de pareja o familia empleando la oportunidad de forma racional... y que dentro de esta modalidad se encuentran el Turismo de Eventos e Incentivos...”, sustentadas en (Bigne, Andreu, & Font, 2000). Aunque en la Cumbre de Kuala Lumpur, Malasia, efectuada en el año 2000 se acordó nombrarla como Industria MICE: Meetings, Incentives, Congresses and Exhibitions. Este término es el más abarcador ya que comprende los viajes de incentivos, viajes de negocios, las conferencias, y las reuniones, aunque Eulogio Rodríguez ha planteado que la terminología se había asumido desde una reunión en Brasil.

Es importante establecer diferencias y relaciones entre eventos y turismo de eventos, dado que los primeros pueden existir, aun sin desplazamiento de sus participantes. Dentro de la tipología de eventos, aparecen eventos de la empresa puertas adentro, o sea dirigidas a públicos internos, o a aquellos que contribuyen por la estructura de la cadena de valor, al éxito del negocio. Así se invitan a fiestas y celebraciones empresariales a suministradores, prestatarios y distribuidores, que no se convierten en turistas, al estar radicados en plaza.

A los efectos del presente trabajo resulta imprescindible precisar dos criterios de clasificación de los eventos: según temática y según origen.

En cuanto a temática, se encuentran los eventos científicos técnicos, que por el origen pueden ser de: Diseño Propio: Aquellos generados a partir de la necesidad de intercambio de asociaciones científico técnicas, gremiales, comerciales y otras del país; o Sedes Captadas: Llámese al evento derivado del proceso de captación “Conjunto de acciones coordinadas entre asociaciones, organizaciones y burós de convenciones de un país para lograr que un evento internacional que rota su sede en cada edición sea realizado en el país aspirante. Requiere de un sistemático trabajo de investigación y el consiguiente plan de captación” (Colectivo de autores, 2000).

2. Incidencia de la gestión del conocimiento en el turismo de eventos científico-técnicos en La Habana

Los procesos de internacionalización y globalización, la dinámica de la información, la ciencia y la técnica han propiciado que los eventos se tornen en internacionales y se identifiquen estos con turismo. De tal forma, como se expone en el epígrafe anterior los cambios económicos - tanto estructurales como coyunturales – repercuten en la propia dinámica de la GC, conformando una arista de la relación entre la visión económica, los eventos y su desplazamiento a los mismos y la propia GC.

Angulo (2009) apunta citando a Salinas y Sánchez (1999) que con los congresos se reconoce la importancia del dialogo y desde luego, en forma implícita, la necesaria GC y la información para compartir lo que se sabe y validar colectivamente los nuevos hallazgos. Todos los grupos humanos requieren de las reuniones, juntas o asambleas para su funcionamiento. El tipo de reunión, su frecuencia y su dinámica varían dependiendo de la naturaleza y objetivos de cada organización, no obstante, la reunión es un instrumento necesario en las organizaciones y el grupo y la organización son fundamentales porque es ahí donde tiene lugar el hecho educativo, el aprendizaje. A su vez, las organizaciones son el espacio educativo por excelencia, se podría decir que son la escuela de la organización.

El mismo autor cita a Ruiz (2007) al referirse que intentando mostrar la importancia de las reuniones académicas y científicas en la construcción y socialización del conocimiento y, fundamentalmente en la conversión del conocimiento tácito en explícito, se realizaron búsquedas exhaustivas en la red y se aprecia una escasa disponibilidad de la información, sobre todo cuando, en contraste, existe abundante información referida a la revista como instrumento de comunicación de la ciencia. Pese a su importancia para la difusión del conocimiento, todavía son pocas las investigaciones en el campo de las reuniones académicas.

Cañete (2004) destaca que los congresos, son útiles para intercambiar ideas sobre el tema en debate, y conocer los diferentes trabajos que estén realizando otros investigadores. Este intercambio de idea facilita el desarrollo del conocimiento, ya que de no existir este

espacio de encuentro cada investigador estaría solo y la falta de comunicación entre ellos, provocaría la pérdida de mucha información importante.

Es importante además destacar que los eventos científico técnicos constituyen espacios y plataformas comunicativas para sectores interconectados a través de cadenas de valor. Ejemplo de ello, es la organización de exposiciones asociadas y la presencia de ramas productivas, que reflejan que aun con la prioridad de la satisfacción de necesidades comunicacionales, los eventos constituyan oportunidades de negocios, y, de hecho, entonces de aportes económicos derivados de su realización aún alejados temporalmente del momento de su realización de las ramas económicas de origen.

Los propios procesos de internacionalización y globalización, la dinámica de la información, la ciencia y la técnica han propiciado que De tal forma se identifican en la gestión del turismo de eventos diferentes actores según el Glosario de Términos para Eventos y Afines (2000): Comité Organizador, Generadores de eventos, Operadores Profesionales, Buró de Convenciones y Organizador Profesional de Congresos (OPC).

El nivel de atracción del evento, a partir de su calidad científica, de su propia imagen a partir del reconocimiento de su éxito pasado y participación de personalidades y líderes de opinión, garantizaría cuantitativamente mayor volumen de participantes y en términos turísticos de arribos al destino, y cualitativamente diferente al turismo convencional. El turismo de congresos lo justifica y avala un tipo de soledad más culta, con más capacidad de gasto y con más tiempo libre, que valora muy positivamente, la oportunidad de, en órbita de su vocación, dedicación y preferencias, participar en encuentros de carácter nacional e internacional, que tenderán a ampliar el abanico de ofertas.

Se identifican así interacciones como:

- La calidad del evento científico técnico depende en gran medida de la capacidad de captura, generación, y difusión de conocimientos de la entidad organizadora, por una parte, y de las competencias profesionales del Organizador Profesional de Eventos.
- Los participantes a eventos científico técnicos constituyen consumidores potenciales de productos y servicios turísticos y no turísticos en alta medida y con ello, oportunidad de ingresos a esas entidades y al territorio.
- Las características socio culturales de los participantes a eventos y la tendencia de la organización de eventos, se conforma como una doble vía de la sostenibilidad; como exigencia del cliente y como oportunidades del destino, toda vez que el éxito de un turismo de eventos sostenible requiere de un equilibrio entre la equidad social, la eficiencia económica y la conservación medioambiental en su gestión en el cual involucre a todos sus actores y participantes mientras que la implementación de acciones responsables y sostenibles por los actores en el

desarrollo de los eventos genera impactos positivos para las empresas, las comunidades y el destino (Sánchez, Olivera & Velastegui, 2023).

La relación entre la GC y las condiciones socioeconómicas en Cuba queda explícita en palabras, Simeón (2001): “Si analizamos las características principales y el enfoque gerencial de la GC, podemos llegar a la conclusión que su aplicación en nuestro país no es sólo de vital importancia, sino que tenemos las mejores condiciones para aplicar estas técnicas por la propia esencia del régimen social en que vivimos. Existen en Cuba varias estructuras organizativas, factores que propician la aplicación de las técnicas de GC, en función del desarrollo social y económico del país, destacándose entre ellos los siguientes: Sistema de Ciencia e Innovación Tecnológica, Perfeccionamiento Empresarial, Perfeccionamiento de las unidades de investigación científica, innovación tecnológica, producciones y servicios especializados, Estrategia de Informatización de la Sociedad Cubana y Política Nacional de Información. La creación en Cuba de organizaciones inteligentes, que sean capaces de procesar información, crear conocimiento a partir de la información procesada y usar el conocimiento para la toma de decisiones de manera eficaz, a fin de cooperar de modo creativo con el desarrollo del país”.

2.1 Contexto: La Habana

La Habana, como capital, no solo deviene en un núcleo urbano, sino desde su característica en el corazón político, económico, académico y científico de la República; lo cual, junto con su desarrollo turístico, que la dota de una planta hotelera diversificada, la ha permitido acoger en el último lustro cerca del 70% de los eventos internacionales que se planifican en el país (Calendario de Eventos, Buró de Convenciones, MINTUR).

Más allá de la presencia de los actores en la ciudad, en las proporciones anteriores, inciden también la concentración de las sedes captadas en la capital, el liderazgo del Palacio de las Convenciones como sede y la presencia de los hoteles y teatros sedes más importantes del país (Hotel Nacional, Habana Libre, Meliá Cohiba y Teatro Karl Marx).

Autores cubanos como Maure (2007), Ayala (2007) y Nodal (2008) consideran que el turismo asociado a los eventos, generan beneficios tales como: empleos, contribuye al crecimiento del desarrollo territorial al propiciar intercambio empresarial y comercial, promueve el intercambio de conocimientos en diversas áreas de la actividad humana, favorece la elevación del nivel profesional y de servicios en correspondencia con las exigencias de estos clientes y produce ingresos superiores al turismo convencional demostrados por Sánchez (2019) y Simón (2020), a partir de casos múltiples en La Habana.

Desde el punto de vista cuantitativo, resulta relevante establecer que justamente las ramas sobre las que se centran los resultados más relevantes del proyecto económico social del país, Salud y Educación; agrupan la mayor cantidad de eventos, así como los eventos de mayor volumen, mostrando una relación explícita entre el capital intelectual de esos sectores, la GC en los mismos y el desarrollo de eventos.

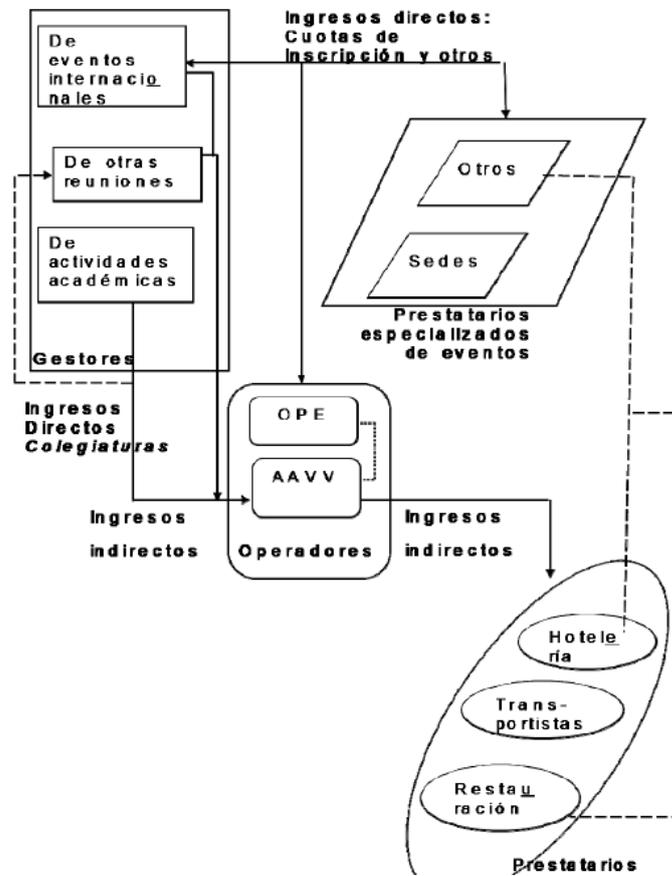
Las investigaciones realizadas anteriormente mencionadas, se centran en cuatro eventos de estos sectores, desarrollados en Palacio de las Convenciones y se identifican a través de métodos empíricos el vínculo de la realización del evento, en la GC de los actores implicados, en cuanto conocimiento y habilidad, capacidad de intercambio, capital humano y capacidad asociativa.

Desde el punto de vista económico, se aprecia que la estancia media de los eventistas en La Habana aporta al destino tres veces más ingresos por turistas/días que el turismo convencional (Sánchez, 2019), mientras aparece una tendencia en la Capital de elongación de la cadena productiva.

Una aproximación al aporte de los eventos a cada uno de los actores anteriormente mencionados fue desarrollada en un primer momento por Guerra (2011) a partir de la actividad de Cubatur Eventos (Figura 1) y en un segundo momento actualizada por Sánchez (2019) a partir del análisis de los beneficios integrales del Congreso Internacional Pedagogía (Figura 2 y 3) y validada después por Simón (2020) y Rodríguez (2020) en el Congreso Internacional Universidad, Blanco (2021) en la Convención Internacional sobre Medio Ambiente y Desarrollo, lo cual fundamenta las bases para el diseño de un Sistema de Información para la gestión de eventos científico-técnicos en el destino La Habana por González (2022).

Figura 1

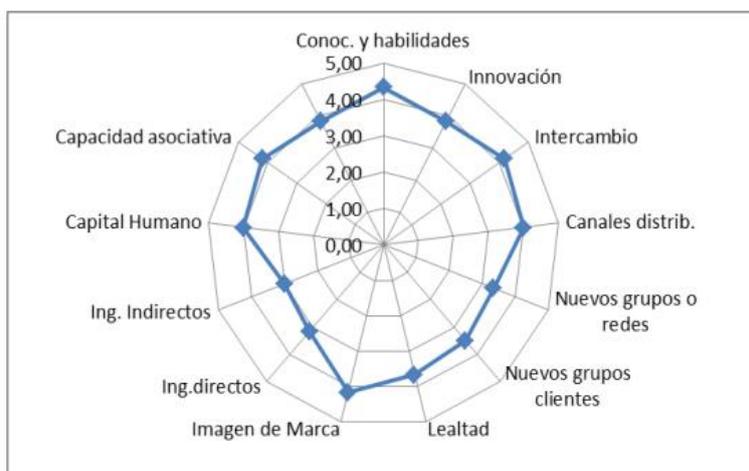
Representación Gráfica del Impacto económico de la actividad de eventos



Fuente: Guerra (2011)

Figura 2

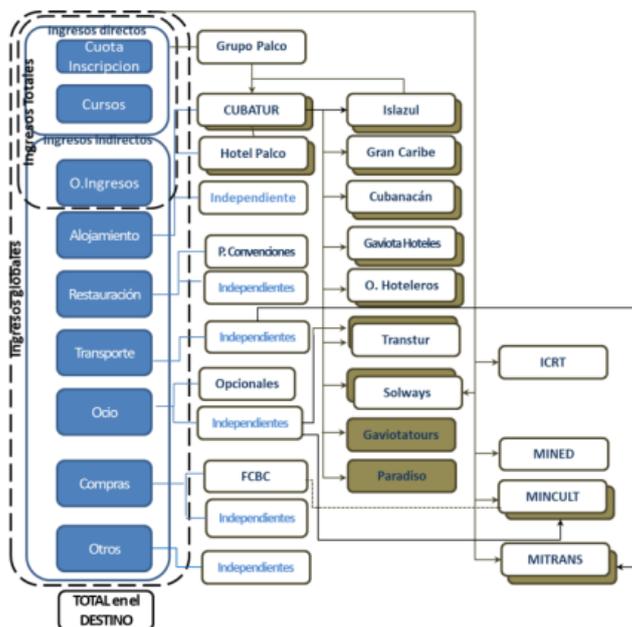
Modelo de cuantificación por indicador de los beneficios intangibles del Congreso Pedagogía 2019



Fuente: Sánchez (2019)

Figura 3

Distribución de ingresos entre los diferentes actores en la gestión del Congreso Pedagogía 2019 por participante.



Fuente: Sánchez (2019)

Los casos estudiados corresponden a eventos de diseño propio. Las sedes captadas, sin embargo, no han sido estudiadas a profundidad, aunque se aprecia un decrecimiento de las mismas en el país, que ha provocado un deterioro de la posición de La Habana como destino de eventos en Latinoamérica y el Mundo según, el ranking de la ICCA.

Determinan ese comportamiento, los siguientes factores:

- Incremento de la intensidad de la competencia, a partir de implementación de estrategias agresivas por destinos de todos los continentes, aún aquellos ya posicionados en Europa y Norteamérica.
- Desaparición del Buró de Convenciones como elemento coordinador de la actividad en Cuba en el año 2011, no asumiendo totalmente sus funciones el Ministerio de Turismo.
- Insuficientes recursos financieros para abonar la cuota correspondiente a las Asociaciones Científicas Internacionales, condición para la captación de la sede; así como inexistencia de acciones coordinadas para la gestión, por igual causa.

Discusión

De esta manera, se hacen evidentes algunas oportunidades y limitaciones a partir de los resultados de la presente investigación:

- La gestión del conocimiento es un tema de riqueza invaluable por lo que representa el mismo como factor dinamizador de los avances sociales, económicos y tecnológicos tanto para la gestión del turismo de evento como para cualquier entidad.
- El desarrollo de la GC en Cuba, ha sido sustentado por los postulados de su proyecto económico social, específicamente en las ramas de Salud y Educación, las cuales realizan los eventos de mayor volumen.
- El turismo de eventos científico – técnico se orienta a la sostenibilidad en sentido general, y aporta a los destinos ingresos superiores al convencional.
- La situación económico financiera del país por una parte se ve favorecida, dada la conclusión anterior, pero limita la captación de sedes y desarrollo de campañas agresivas.

Conclusiones

- La dinámica de la Ciencia y la Técnica, así como las modificaciones en el entorno económico mundial – internacionalización – y el proceso de globalización determinan la necesidad de la rápida difusión del conocimiento.

- La GC es un enfoque gerencial organizacional, cuya implementación produce efectos positivos a la empresa y al territorio y sus resultados pueden conformarse como ventaja competitiva.
- La relación entre GC y Eventos Científico Técnicos, y por tanto el desplazamiento a los mismos es bidireccional, toda vez que la primera desde sus organizadores posibilita la atracción de un mayor volumen de turistas con cualidades diferentes a los convencionales, mientras la realización de los segundos influye positivamente en la GC de los actores del evento.

Conflicto de intereses

No existe conflicto de intereses en relación con el artículo presentado

Referencias bibliográficas

- Alvarado Acuña Luis. (2003, julio 26). Gestión del conocimiento y capital intelectual para la innovación. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/gestion-del-conocimiento-y-capital-intelectual-para-la-innovacion/>
- Angulo, N. (14 al 16 de Octubre de 2009). La importancia de los congresos y reuniones académicas como fuente de información para la innovación y la generación del conocimiento. Congreso Internacional de Innovación Educativa.
- Ayala Castro, H. (2007). Modalidades Turísticas. Características y Situación Actual. La Habana: Centro de Estudios Turísticos.
- Blanco Valdés, A. L. (2021). Valoración de los beneficios intangibles de los eventos científicos - técnicos en la Agencia de Viajes Cubanacán. Caso de Estudio: Convención Internacional sobre Medio Ambiente y Desarrollo. La Habana: Trabajo de Diploma en Opción al título de Licenciado en Turismo.
- Bigne, E., Andreu, L., & Font, X. (2000). Marketing de destinos turísticos: análisis y estrategias de desarrollo. ISBN 978-847-356-262-1.
- Cañete, Curra, et. al., (2004) Hola, soy un Guión Social, me llamo: “presentar una comunicación en un congreso”. Disponible en: http://www.aetapi.org/congresos/canarias_04/comun_14.pdf
- Contreras, C. (2005). Instrumento de medición del mercado de congresos y convenciones.
- Colectivo de autores. (2000). Glosario de Términos de Eventos y Afines. La Habana: (ACOE), Asociación Cubana de Organizadores de Eventos e Incentivos Afines.
- Drucker, Peter (1994). Gerencia para el Futuro: Grupo Editorial Norma.

- Gonzalez, F., & Morales, S. (2009). Ciudades efímeras. Transformando el turismo urbano a través de la producción de eventos. Barcelona, España: UOC.
- González Sánchez, Carmen (2021). Bases para el diseño de un Sistema de Información para la gestión de eventos científico-técnicos en el destino La Habana: Trabajo de Diploma en Opción al título de Licenciado en Turismo.
- Guerra, Y. (2011). Impactos de la gestión CUBATUR eventos en el contexto turístico cubano. Trabajo de Diploma en opción al título de Licenciado en Turismo. Facultad de Turismo. Universidad de La Habana.
- Maure Agüero, G. (2007). Definiciones y tendencias del turismo de eventos. Contribuciones a la economía (82). Recuperado el 29 de junio de 2022, de <http://www.eumed.net/ce/2007b/gma.htm/>
- Nodal, L. (2008). Materia Planeación y Organización de Eventos. Curso Gestión de Eventos (CD). La Habana. ISBN (978-959-290-088-2), Escuela de Altos Estudios de Hotelería y Turismo: Ed. Balcón.
- Núñez Jover, Jorge; Figaredo Curiel: Pensar ciencia, tecnología y sociedad, Editorial “Félix Varela”, La Habana, 2008.
- Olivera & Pérez. (2006). Los eventos: situación comunicativa única. Tesis en opción al título de Máster en Comunicación. La Habana, Facultad de Comunicación: Universidad de La Habana.
- Osorio Núñez, Maritza. (2003). El capital intelectual en la gestión del conocimiento. ACIMED, 11(6) Recuperado en 15 de abril de 2023, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352003000600008&lng=es&tlng=es.
- Pujol, L., & Maroto, V. (2003). NTP 640: Indicadores para la valoración de intangibles en prevención. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. España.
- Rodríguez, E. (2014). Actualidad, tendencias y perspectivas del turismo de eventos. Cuba: Editorial Balcón
- Rodríguez Caraballoso, Y. (2020). Valoración de los beneficios intangibles en la gestión de los Eventos Científicos- Técnicos. Caso: Congreso Universidad 2020. La Habana: Trabajo de Diploma en opción al título de Licenciado en Turismo.
- Ruiz, S. (2007). Utilidad de los congresos científicos en la difusión del conocimiento: percepción del investigador español en Economía de la Empresa. España: Universidad de Murcia.

Sánchez Fernández, A. (2021). La incidencia de los eventos científico técnicos en los activos intangibles de sus actores. Caso de estudio: pedagogía 2019: The incidence of technical scientific events on the intangible assets of its actors. Case study: pedagogía 2019. Explorador Digital, 5(1), 470-483.
<https://doi.org/10.33262/exploradordigital.v5i1.1514>

Sánchez Fernández, A., Olivera Elosegui, R., & Velastegui López, E. (2023). Contribución de los eventos científico – técnicos a la sostenibilidad del destino turístico la Habana. casos de estudio: Congresos Pedagogía 2019 y Universidad 2020. Explorador Digital, 7(1), 44-63.
<https://doi.org/10.33262/exploradordigital.v7i1.2456>

Simeón R. E. (2001): La Gestión del Conocimiento en Cuba. Intervención en la inauguración del VI Seminario Iberoamericano para el Intercambio y la Actualización en Gerencia de la Ciencia y la Innovación, IBERGECYT'2001, Cuba.

Simón Mitchell, R. (2020). Valoración de los beneficios tangibles en los eventos científicos-técnicos en La Habana. Estudio de Caso: Universidad 2020. La Habana: Trabajo de Diploma en Opción al título de Licenciado en Turismo.

Torres, Y.: La gestión del conocimiento en Cuba. Análisis del evento Ibergecyt 2010, en Contribuciones a las Ciencias Sociales, octubre 2011,
www.eumed.net/rev/cccss/14/

Villa, D. (2014). Capital Relacional y Construcción de ventajas competitivas. Universidad Nacional de Colombia. Facultad de Administración, Manizales, Colombia.

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



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



Indexaciones



Diagnóstico de las redes sociales de los grupos empresariales de alojamiento del mintur

Diagnosis of the social networks of the mintur accommodation business groups

- ¹ Emilio Enrique Guerra Castellón  <https://orcid.org/emilito042@gmail.com>
Estudiante de la Facultad de Turismo, Universidad de La Habana,
- ² Edgar Núñez Torres  <https://orcid.org/enunez8609@gmail.com>
Máster en Informática para la Gestión Medioambiental, Profesor de la Facultad de Turismo, Universidad de La Habana
- ³ Luis Efraín Velastegui López  <https://orcid.org/0000-0002-7353-5853>
Editorial Ciencia Digital
luisefrainvelastegui@cienciadigital.org



Artículo de Investigación Científica y Tecnológica

Enviado: 08/01/2024

Revisado: 20/02/2024

Aceptado: 05/03/2024

Publicado: 02/04/2024

DOI: <https://doi.org/10.33262/exploradordigital.v8i2.2961>

Cítese:

Guerra Castellón, E. E., Núñez Torres, E., & Velastegui López, L. E. (2024). Diagnóstico de las redes sociales de los grupos empresariales de alojamiento del mintur. Explorador Digital, 8(2), 59-74. <https://doi.org/10.33262/exploradordigital.v8i2.2961>



EXPLORADOR DIGITAL, es una Revista electrónica, **Trimestral**, que se publicará en soporte electrónico tiene como **misión** contribuir a la formación de profesionales competentes con visión humanística y crítica que sean capaces de exponer sus resultados investigativos y científicos en la misma medida que se promueva mediante su intervención cambios positivos en la sociedad. <https://exploradordigital.org>
La revista es editada por la Editorial Ciencia Digital (Editorial de prestigio registrada en la Cámara Ecuatoriana de Libro con No de Afiliación 663) www.celibro.org.ec

Esta revista está protegida bajo una licencia Creative Commons en la 4.0 International. Copia de la licencia: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>.

Palabras**claves:**

transformación digital, redes sociales, grupos empresariales de alojamiento del mintur.

Resumen

Las redes sociales son herramientas esenciales para la interacción y el establecimiento de comunicaciones con los clientes, promocionar productos, servicios, así como lograr retroalimentación y mejora de su experiencia. Las empresas del sector turístico deben diagnosticar constantemente su presencia en estas plataformas para mejorar su estrategia y ganar en competitividad, todo ello sobre la base de la transformación digital que se ha gestado en los últimos años. La presente investigación muestra un diagnóstico estadístico descriptivo de la implementación de las redes sociales de los grupos empresariales de alojamiento del MINTUR, con el fin de identificar oportunidades de mejora que contribuyan al mejoramiento de su transformación digital. Para la realización, se hizo uso de las herramientas Social Status y Microsoft Excel. Los principales resultados obtenidos fueron que, en el período analizado, Cubanacán fue el grupo empresarial con resultados más satisfactorios en términos de mantener una presencia constante y comprometer a los seguidores, Gran Caribe no logró aprovechar completamente o de la manera más eficaz posible la gestión del uso de sus redes sociales y Campismo Popular e Islazul deben trabajar fuertemente en la mejora de la usabilidad de las redes sociales como parte de su transformación digital por la cantidad muy baja de publicaciones, compromiso, popularidad y otros indicadores que tributan a una adecuada estrategia de marketing en la actualidad y generan gran interés de los clientes.

Keywords:

digital transformation, social networks, mintur hosting business groups.

Abstract

Social networks are essential tools for interacting and establishing communications with customers, promoting products and services, as well as obtaining feedback and improving their experience. Companies in the tourism sector must constantly diagnose their presence on these platforms to improve their strategy and gain competitiveness, all based on the digital transformation that has taken place in recent years. This research shows a descriptive statistical diagnosis of the implementation of social networks of the MINTUR accommodation business groups, in order to identify opportunities for improvement that contribute to the improvement of their digital transformation. For the realization, the Social Status and Microsoft Excel tools were used. The main results obtained were that, in the period analyzed, Cubanacán was the business group with

the most satisfactory results in terms of maintaining a constant presence and engaging followers, Gran Caribe did not manage to take full advantage or in the most effective way possible of the management of the use of their social networks and Campismo Popular and Islazul must work hard to improve the usability of social networks as part of their digital transformation due to the very low number of publications, engagement, popularity and other indicators that contribute to an adequate marketing strategy. marketing today and generate great interest from customers.

Introducción:

Las tecnologías digitales han potenciado la generación de cambios sustanciales en el comportamiento de la sociedad y la economía. En el entorno empresarial se pueden encontrar diferentes formas de afrontar los retos que traen estos cambios, uno de ellos es a través de la transformación digital que busca, por medio de la tecnología, crear o cambiar de forma notable los productos o procesos, para lograr diferenciarse en el mercado u obtener una ventaja competitiva (Duarte, 2020).

Estos cambios del entorno y el desarrollo de Internet en la última década han permitido al mundo cambiar sistemáticamente hacia una nueva era industrial llamada Industria 4.0. Este concepto, que fue introducido en Alemania en la segunda década del siglo XXI, hace referencia a la industria modernizada motorizada por el uso de Internet que, conectada a través de sensores inteligentes, hace posible usar esta inteligencia en favor de las personas y ha abierto las puertas de la conexión global, el intercambio de información y análisis de datos. De esta manera el término “transformación digital” se ha convertido en un término muy utilizado y responde al desarrollo de diversos campos de investigación (Marcelo Del Do & Pandolfi, 2023).

La transformación digital es el proceso de cambio que una empresa ha de emprender para adaptarse al mundo digital, combinando la tecnología digital con sus conocimientos y algunos procesos tradicionales, para lograr diferenciarse y ser más eficiente, competitivo y rentable. Debe estar acompañada de una evolución mental para abrirse a este nuevo concepto. Para ello, debe estar fundamentada en la nueva tecnología digital y los individuos transformados por la tecnología o los comportamientos de los empleados sobre la nueva tecnología (Martínez, 2016). Según acota Cabrera et al. (2023), es una ventaja competitiva que permite remodelar el modelo de negocio de los emprendedores a través de las tecnologías, ya que permite mejorar procesos, simplificar la comunicación, adquirir

y analizar datos, con la finalidad de dar soluciones a las demandas de un mercado hiperconectado.

Es una gran oportunidad para las empresas para ser más competitivas y ajustarse a las demandas de la economía digital y los clientes actuales. Todas las compañías deben aprovechar las oportunidades que ofrecen tecnologías innovadoras como el Big Data, Internet de las Cosas (IoT), Cloud Computing, Inteligencia Artificial, sitios web, redes sociales, entre otras, para transformarse y adaptarse a un nuevo escenario, que es el que demanda el cliente actual. La transformación digital les va a permitir ganar productividad, implantar nuevos modelos de negocio e infinitas oportunidades (Ruiz Jhones et al., 2022).

Actualmente en todos los sectores de la sociedad, el uso de la tecnología ha trascendido en cada aspecto de la vida, tanto a nivel personal como laboral, la Internet se ha convertido en un canal por excelencia para la comunicación. A nivel empresarial se está convirtiendo en el medio principal para la captación de clientes, ello ha generado nuevos modelos de negocios centrados en la experiencia del nuevo cliente digital (Duarte et al., 2016). “Consumidores, cada vez más acostumbrados a interactuar a través de medios digitales para compartir información sobre sí mismos, relacionarse con la Administración, comprar en línea o acceder a nuevos servicios” (Cuesta et al., 2015).

En el sector turístico, la transformación digital no es una opción, sino un imperativo, tanto para alcanzar un incremento sostenido de visitantes como en la mejora continua del servicio que se presta al cliente. La digitalización centrada en el turista es una condición indispensable para poder responder a las demandas crecientes de los consumidores y mantenerse siendo competitivos. Desde la administración de las instalaciones hoteleras, se precisa realizar un monitoreo permanente del funcionamiento de los procesos operacionales internos y de los servicios que se ofrecen al turista mediante el uso de las tecnologías digitales. En este escenario la experiencia del cliente, cada vez más inmerso en la tecnología digital, constituye un elemento clave (Delgado Fernández et al., 2022).

La aparición de Internet ha generado un fuerte impacto en el sector turístico debido a las múltiples posibilidades que ofrece para la comunicación. Los usuarios, gracias a su conexión a la red, pueden decidir qué destino elegir, o qué actividades van a realizar en dicho destino, lo cual ha modificado la forma de concebir y planificar los viajes, tanto para viajeros como también para las empresas. Entre finales del siglo XX e inicios del XXI Internet comienza a ofrecer posibilidades para la promoción y venta, y la difusión de información en el sector turístico. Inicialmente mediante la creación de páginas webs. Posteriormente surge la Web 2.0, llamada también Web Social, que se caracteriza por sitios como por ejemplo Tripadvisor y plataformas sociales, como Facebook o Twitter, que han traído una revolución en las redes sociales llevando al término Socialnomics, es decir, la economía que se mueve alrededor de las redes sociales (González, 2022).

Las redes sociales permiten a las empresas construir marcas a través de diferentes estrategias de comunicación, principalmente mediante la publicación de contenido que ayude a desarrollar una relación personal con cada cliente. Por lo tanto, esta generación y su presencia en redes sociales representa una gran oportunidad para el marketing empresarial, en un entorno donde se han fundido la información, la publicidad y el entretenimiento. Las redes sociales son el medio a través del cual se deben construir relaciones con los clientes, de modo que se logre una buena notoriedad, valor de marca y fidelidad, que son los factores que incluyen en las decisiones de compra (Cartagena, 2017).

En el sector hotelero, las redes sociales se utilizan como herramientas de estrategia comercial o marketing. Son útiles especialmente para la promoción, la gestión comercial y la investigación. En ellas, las páginas de fans dan a los alojamientos hoteleros la oportunidad de promocionar sus marcas, sus productos y sus servicios y mostrarlos a una audiencia global (Rubio, 2020).

Es por esta razón que las plataformas digitales dentro del sector hotelero han ido ganando espacios, dado que permite mantener relaciones más directas con el cliente atendiendo y satisfaciendo de mejor manera las necesidades. Las redes sociales permiten saber más sobre el cliente, mejorar la marca, lanzar nuevos productos o servicios gracias al feedback que se genera con el cliente, así como personalizar la oferta (Varela & Montenegro, 2022).

En Cuba, los grupos empresariales de alojamiento del MINTUR: Gran Caribe, Cubanacán, Islazul y Campismo Popular, utilizan las redes sociales principalmente para establecer comunicaciones con los clientes, promocionar eventos, productos, servicios, al igual que para mostrar la belleza, atractivos turísticos y características únicas de sus principales destinos e instalaciones.

Producto de la creciente transformación digital que se ha generado a nivel mundial, cada vez es más fuerte el uso de estas plataformas de interacción en línea en cada uno de los sectores económicos, especialmente, en el turismo, de ahí parte la idea de que un mal, desaprovechado o ineficaz gestión del uso de estas herramientas digitales por parte de los grupos empresariales de alojamiento del MINTUR, puede influir negativamente en su transformación digital.

Problema de investigación:

¿Cómo mejorar la transformación digital de los grupos empresariales de alojamiento del MINTUR a partir el uso de las redes sociales?

Objetivo general:

Proponer un diagnóstico estadístico descriptivo del uso las redes sociales de los grupos empresariales de alojamiento del MINTUR para mejorar su transformación digital.

Objetivos específicos:

- Analizar los referentes teórico-metodológicos sobre la transformación digital y las redes sociales.
- Determinar los principales indicadores a tener en cuenta para el diagnóstico de redes sociales.
- Interpretar los valores obtenidos de los indicadores.
- Comparar los resultados de los grupos empresariales de alojamiento del MINTUR.

Idea a defender:

Proponer un diagnóstico estadístico descriptivo del uso de las redes sociales, contribuirá al mejoramiento de la transformación digital de los grupos empresariales de alojamiento del MINTUR.

Materiales y Métodos:

Para realizar el diagnóstico estadístico descriptivo sobre el uso de las redes sociales de los grupos empresariales de alojamiento del MINTUR se siguió la trayectoria metodológica que se muestra a continuación:

Tabla 1*Trayectoria metodológica*

Fases	Etapas	Métodos y herramientas
Fase 1: Análisis de los referentes teóricos-metodológicos sobre la transformación digital y las redes sociales.	Etapa 1: Identificación de investigaciones relacionadas al tema.	• Revisión bibliográfica en Google Académico.
	Etapa 2: Analizar los elementos de la transformación digital y las redes sociales y su relación con el turismo.	• Análisis-síntesis.
Fase 2: Identificación de los principales indicadores de redes sociales.	Etapa 1: Caracterizar los indicadores de redes sociales.	• Búsqueda en Internet. • Revisión documental.
	Etapa 2: Selección de los indicadores.	• Consulta a expertos.

Tabla 1
Trayectoria metodológica (continuación)

Fases	Etapas	Métodos y herramientas
Fase 3: Elaboración del diagnóstico estadístico descriptivo	Etapa 1: Obtención de los datos y gráficos de los indicadores. Etapa 2: Interpretación y comparación de los datos y gráficos de los indicadores.	<ul style="list-style-type: none"> • Observación simple. • Herramienta Social Status. • Microsoft Excel. • Método estadístico. • Análisis bivariado.

Fuente: Elaboración propia

Resultados y discusión:

Para el diagnóstico se tuvieron en cuenta los siguientes indicadores que se muestran en la tabla 2 y el período del 20 de julio al 18 de octubre de 2023.

Tabla 2
Indicadores de redes sociales

Indicador	Descripción
Seguidores	Recopila la cantidad de suscriptores.
Cantidad de publicaciones	Recoge la cantidad de publicaciones realizadas en el período analizado.
Frecuencia de publicaciones	Evalúa el promedio de publicaciones realizadas mensualmente.
Cumplimiento de periodicidad de publicación	Porcentaje que representa el cumplimiento de publicar al menos 28 publicaciones mensualmente. Se calcula dividiendo la cantidad de publicaciones realizadas en un mes entre 28 y se multiplica por 100.
Total de interacciones	Determina la cantidad total de interacciones alcanzadas en las publicaciones.
Promedio de interacciones mensual	Calcula el promedio mensual de interacciones que se alcanzan mensualmente con las publicaciones.
Compromiso	Porcentaje que indica el compromiso que tienen los seguidores con la marca. El cálculo se determina dividiendo el total de interacciones entre la cantidad de seguidores multiplicado por 100.

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 3 y la figura 1 se evidencia el número de suscriptores que presentan los grupos empresariales de alojamiento del MINTUR en las RR.SS, en la que se puede apreciar la gran popularidad que presenta Cubanacán, teniendo en cada una de estas plataformas la mayor cantidad de seguidores. También se evidencia que las comunidades en YouTube son ínfimas (representan un 0.50% de la comunidad total), la red social de mayor enfoque por parte de la comunidad seguidores es Facebook con un 85.89%, en segundo lugar, X con un 7.23% y en tercer lugar Instagram con un 6.39%.

Tabla 3

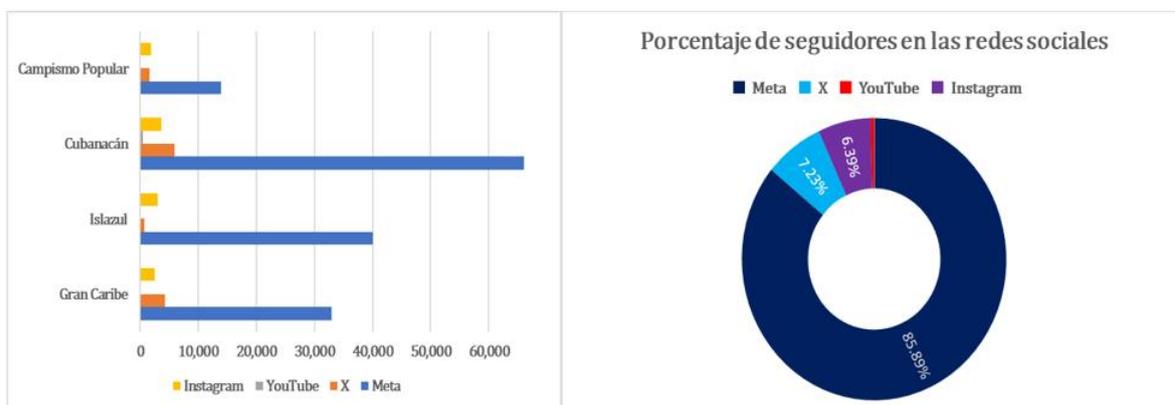
Suscriptores de los grupos de alojamiento del MINTUR en las RR.SS.

Grupo Empresarial	Suscriptores en Facebook	Suscriptores en X	Suscriptores en YouTube	Suscriptores en Instagram
Gran Caribe	33 000	4317	133	2558
Islazul	40 000	856	87	3064
Cubanacán	66 000	6016	491	3766
Campismo Popular	14 000	1689	172	1996
Totales	153 000	12 878	883	11384
Por ciento %	85.89%	7.23%	0.50%	6.39%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 1

Suscriptores de los grupos empresariales del MINTUR en las RR.SS.



Fuente: Elaboración propia.

1. Facebook:

La figura 2 muestra un *dashboard* resumen del diagnóstico de los indicadores de Facebook de los grupos empresariales de alojamiento del MINTUR.

Figura 2

Dashboard resumen de los indicadores de Facebook de los grupos empresariales de alojamiento del MINTUR.



Fuente: Elaboración propia.

Elementos del diagnóstico:

- Gran Caribe fue el grupo empresarial que más publicó con 113 publicaciones, con un promedio de 28 publicaciones mensuales, cifras adecuadas para mantener una constante presencia, visibilidad y alcance en la plataforma.
- Gran Caribe sobre cumplió el plan de periodicidad de publicaciones en agosto y septiembre en un 100% y 57%.
- Cubanacán generó la mayor cantidad de interacciones (23 840) a través de reacciones, comentarios y acciones compartidas en 85 publicaciones.
- Cubanacán obtuvo el mayor compromiso en el período (60%).
- El mayor compromiso por publicaciones fue generado por Cubanacán en un 0.70%, lo que indica que tiene alrededor de 462 seguidores comprometidos. Esto expresa que, a la hora de publicar, cuenta con una mayor audiencia comprometida

a la hora de interactuar y, por consiguiente, genera muchas más interacciones totales en relación a los otros grupos empresariales.

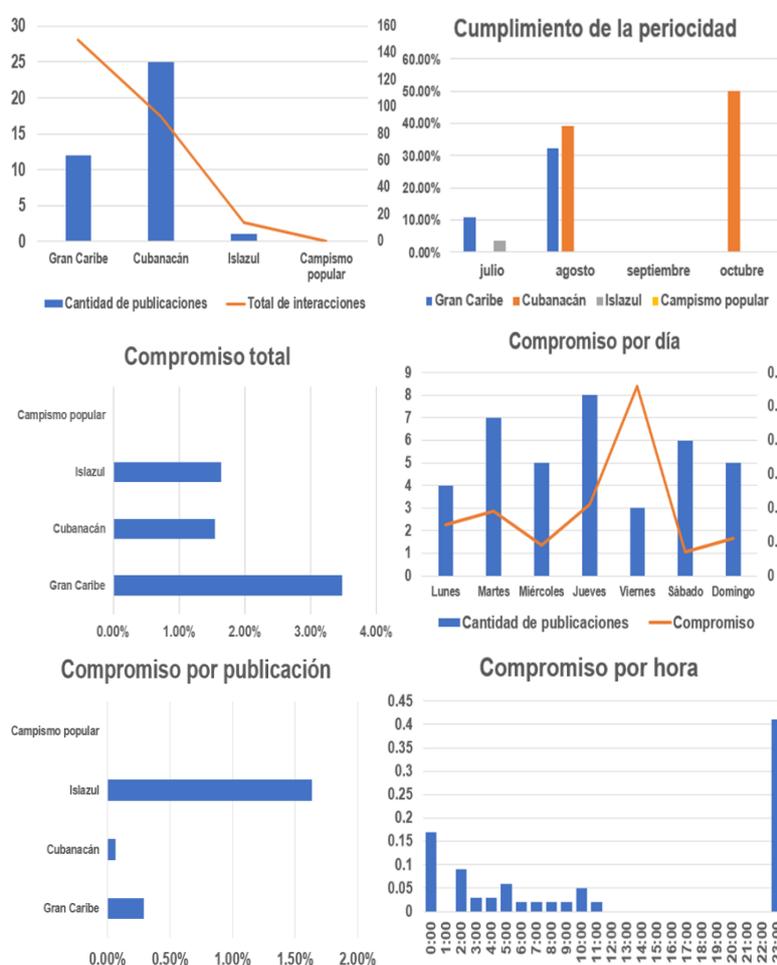
- Los mejores momentos para publicar son los sábados entre las 4:00 pm y las 11:00 pm.

2. X:

La figura 3 indica un *dashboard* resumen del diagnóstico de los indicadores de X de los grupos empresariales de alojamiento del MINTUR.

Figura 3

Dashboard resumen de los indicadores de X de los grupos empresariales de alojamiento del MINTUR.



Fuente: Elaboración propia.

Elementos del diagnóstico:

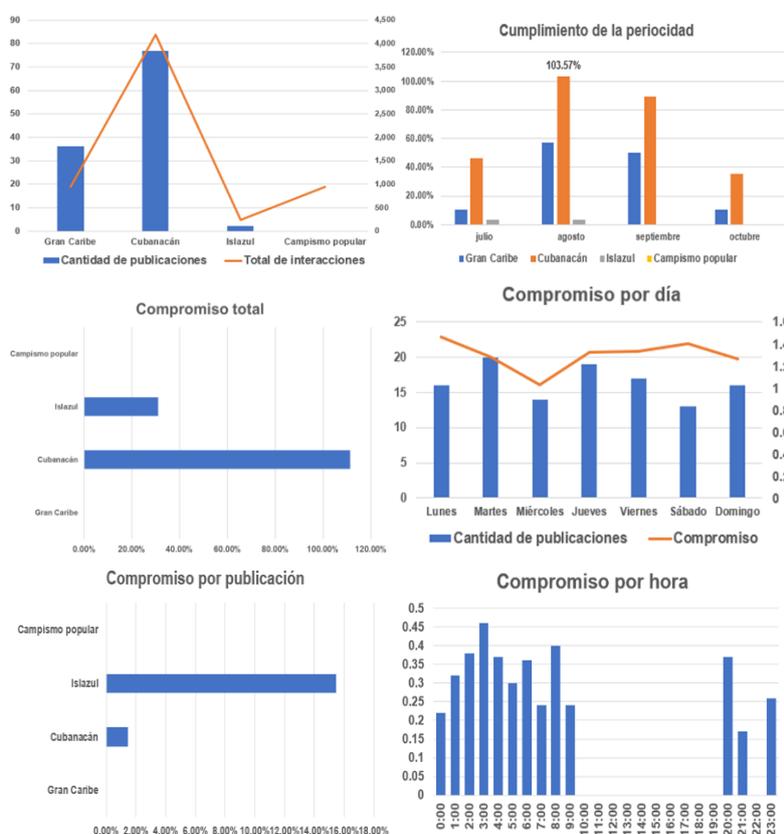
- Cubanacán fue el grupo empresarial que más publicó con 25 publicaciones, con un promedio de 6 publicaciones mensuales, cifras inadecuadas para mantener una constante presencia, visibilidad y alcance en la plataforma.
- Ningún grupo empresarial sobre cumplió el plan de periodicidad de publicaciones en más de un 50%, en ninguno de los meses.
- Gran Caribe generó la mayor cantidad de interacciones (150) a través de reacciones, comentarios y retweets en 12 publicaciones.
- Gran Caribe obtuvo el mayor compromiso en el período (3.47%).
- El mayor compromiso por publicaciones fue generado por Islazul en un 1.64%, lo que indica que tiene alrededor de 14 seguidores comprometidos. Esto expresa que, a la hora de publicar, cuenta con una mayor audiencia comprometida a la hora de interactuar y, por consiguiente, genera muchas más interacciones totales en relación a los otros grupos empresariales.
- Los mejores momentos para publicar son los viernes a las 11:00 pm.

3. Instagram:

La figura 4 representa un *dashboard* resumen del diagnóstico de los indicadores de Instagram de los grupos empresariales de alojamiento del MINTUR.

Figura 4

Dashboard resumen de los indicadores de Instagram de los grupos empresariales de alojamiento del MINTUR.



Fuente: Elaboración propia.

Elementos del diagnóstico:

- Cubanacán fue el grupo empresarial que más publicó con 77 publicaciones, con un promedio de 19 publicaciones mensuales, cifras inadecuadas para mantener una constante presencia, visibilidad y alcance en la plataforma.
- Cubanacán sobre cumplió el plan de periodicidad de publicaciones en un 4% aproximadamente en el mes de agosto.
- Cubanacán generó la mayor cantidad de interacciones (4191) a través de reacciones y comentarios en 77 publicaciones.
- Cubanacán obtuvo el mayor compromiso en el período (111.29%).
- El mayor compromiso por publicaciones fue generado por Islazul en un 15.47%, lo que indica que tiene alrededor de 474 seguidores comprometidos. Esto expresa que, a la hora de publicar, cuenta con una mayor audiencia comprometida a la hora de interactuar y, por consiguiente, genera muchas más interacciones totales en relación a los otros grupos empresariales.

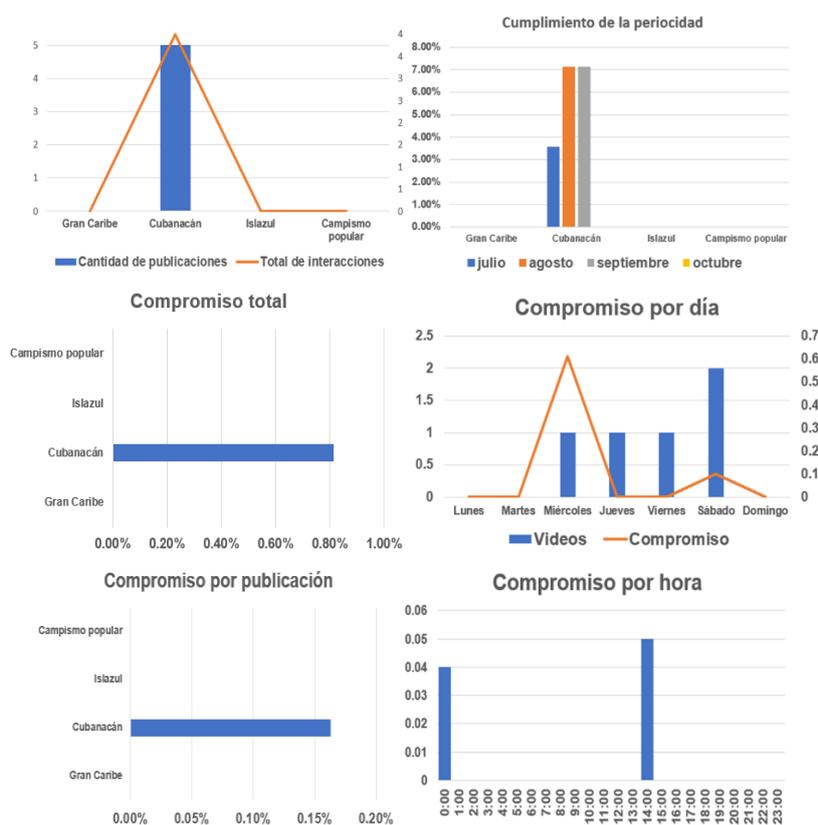
- Los mejores momentos para publicar son los lunes a las 03:00 am.

4. YouTube:

En la figura 5 se observa un *dashboard* resumen del diagnóstico de los indicadores de YouTube de los grupos empresariales de alojamiento del MINTUR.

Figura 5

Dashboard resumen de los indicadores de YouTube de los grupos empresariales de alojamiento del MINTUR.



Fuente: Elaboración propia.

Elementos del diagnóstico:

- Cubanacán fue el grupo empresarial que más publicó con 5 videos, con un promedio de 1.25 publicaciones mensuales, cifras ínfimas para mantener una constante presencia, visibilidad y alcance en la plataforma.
- Ningún grupo empresarial sobre cumplió el plan de periodicidad de publicaciones en más de un 7%, en ninguno de los meses.
- Cubanacán generó la mayor cantidad de interacciones (4) a través de reacciones y comentarios en 5 videos.

- Cubanacán obtuvo el mayor compromiso en el período (0.81%).
- El mayor compromiso por publicaciones fue generado por Cubanacán en un 0.16%, lo que indica que tiene alrededor de 1 seguidor comprometido. Esto expresa que, a la hora de publicar, cuenta con una mayor audiencia comprometida a la hora de interactuar y, por consiguiente, genera muchas más interacciones totales en relación a los otros grupos empresariales.
- Los mejores momentos para publicar son los miércoles a las 02:00 pm.

Conclusiones:

- La implementación de las RR. SS en los grupos empresariales de alojamiento del MINTUR es aceptable, pero se debe aprovechar más estos recursos digitales, elevar el interés de publicar contenido de calidad y con más frecuencia para alcanzar un mejor porcentaje de interacciones que garanticen la visibilidad y alcance, así como aprovechar oportunidades de mejora y negocio.
- Cubanacán fue el grupo empresarial con resultados más satisfactorios en términos de mantener una presencia constante y mantener comprometidos a los seguidores.
- Gran Caribe no logró aprovechar completamente o de la manera más eficaz posible la gestión del uso de sus redes sociales.
- Campismo Popular e Islazul deben trabajar fuertemente en la mejora del uso de las redes sociales como parte de su transformación digital por la cantidad muy baja de publicaciones, compromiso, popularidad y otros indicadores expuestos que tributan a una adecuada estrategia de marketing en la actualidad y generan gran interés de los clientes.
- La red social con menos usabilidad es YouTube. En este sentido, es digno reconocer a Cubanacán por mantenerse lo más activo posible y no dejar tan abandonada la plataforma.

Conflicto de intereses

No existe conflicto de intereses en relación con el artículo presentado

Referencias bibliográficas

- Toapanta Varela, M. G., & Pinargote Montenegro, K. G. (2022). Las redes sociales y su impacto en la demanda hotelera en la ciudad de manta. *Journal Business Science*, p. 17.
- Cabrera, D., Analuisa Freire, K., & Calvache Vargas, C. (2023). La transformación digital en la gestión de emprendimientos e innovación y su impacto de confiabilidad a los consumidores en la provincia de Tungurahua. *Espíritu Emprendedor TES*, p. 24.

- Cuesta, C., Ruesta, M., Tuesta, D., & Urbiola, P. (2015). La transformación digital de la banca. *ResearchGate*, p.2.
- Delgado Fernández, T., Castro Díaz, A., & Ash Hernández, G. (2022). Diagnóstico de transformación digital en hotelería: caso de estudio en el Hotel Nacional de Cuba . *Revista Universidad y Sociedad*, p. 542.
- Duarte Lesmes, A. (2020). Transformación digital. Caso de estudio: sector hotelero de Santander. *Repositorio de la Universidad Nacional de Cantabria*, p. 5.
- Duarte, G., Albornoz Hernández, E., Silverman Rangel, E., Scioscia, J., León, F., & Pinto, J. (2016). Importancia de la Transformación Digital en Pequeñas y Medianas Empresas de Turismo Accesible. *ResearchGate*, p. 43.
- Gascó González, M. (2022). *El Impacto de las Redes Sociales en el sector del Turismo*. San Vicente del Raspeig, España: Universidad de Alicante.
- Marcelo Del Do, A., & Pandolfi, D. (2023). Desafíos de la Transformación Digital en las PYMES. *Informes Científicos Técnicos-UNPA*, 200-229.
- Martínez Buleo, J. (2016). *La transformación digital y su repercusión en las empresas (Doctoral dissertation, Universitat Politècnica de Valencia)*.
- Ruiz Cartagena, J. (2017). Millennials y redes sociales: estrategias para una comunicación de marca efectiva. *Mhjournal*, p. 355.
- Ruiz Jhones et al., A. (2022). *HABILITANDO LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL*. La Habana: Editorial UH.
- Solano Rubio, C. (2020). El uso de las redes sociales en el sector hotelero de la región de Murcia. *Repositorio Digital de la Universidad Politécnica de Cartagena*, p. 14.

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



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



Indexaciones



Dolores Rondón en el concierto de las leyendas y tradiciones funerarias.

Dolores Rondón at the concert of funerary legends and traditions.

- ¹ Gricell Aurora Santana Sarduy  <https://orcid.org/0009-0002-4222-1373>
Asistente. Universidad de La Habana. Cuba
gricellaurorass@gmail.com
- ² Martha Jane Gavaldá  <https://orcid.org/>
Profesor Auxiliar. Universidad de La Habana. Cuba
- ³ Luis Efraín Velastegui López  <https://orcid.org/0000-0002-7353-5853>
Editorial Ciencia Digital
luisefrainvelastegui@cienciadigital.org



Artículo de Investigación Científica y Tecnológica

Enviado: 08/01/2024

Revisado: 20/02/2024

Aceptado: 05/03/2024

Publicado: 02/04/2024

DOI: <https://doi.org/10.33262/exploradordigital.v8i2.2962>

Cítese:

Santana Sarduy, G. A., Jane Gavaldá, M., & Velastegui López, L. E. (2024). Dolores Rondón en el concierto de las leyendas y tradiciones funerarias . Explorador Digital, 8(2), 75-86. <https://doi.org/10.33262/exploradordigital.v8i2.2962>



EXPLORADOR DIGITAL, es una Revista electrónica, **Trimestral**, que se publicará en soporte electrónico tiene como **misión** contribuir a la formación de profesionales competentes con visión humanística y crítica que sean capaces de exponer sus resultados investigativos y científicos en la misma medida que se promueva mediante su intervención cambios positivos en la sociedad. <https://exploradordigital.org>
La revista es editada por la Editorial Ciencia Digital (Editorial de prestigio registrada en la Cámara Ecuatoriana de Libro con No de Afiliación 663) www.celibro.org.ec

Esta revista está protegida bajo una licencia Creative Commons en la 4.0 International. Copia de la licencia: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>.

Palabras**claves:**

Cementerios,
turismo de
cementerios,
patrimonio
funerario.

Resumen

Los cementerios decimonónicos forman parte del imaginario de la fundación de las primeras siete villas en la Isla de Cuba, los que se han dado en llamar Cementerios Patrimoniales, es cada vez más el núcleo del turismo de cementerios. El texto que se presenta, aborda el patrimonio funerario en relación a las leyendas y tradiciones que en estos sitios se entretajan. Señala la posible relación incómoda entre el turismo de cementerios y patrimonio funerario, en parte debido a la falta de voluntad de asociar directamente las visitas a los cementerios con la muerte. Un turismo de cementerios mal planteado puede socavar el patrimonio tangible e intangible de los cementerios. Muchos cementerios siguen en uso y, por lo tanto, deben considerarse como 'patrimonio vivo', y museos al aire libre. Por lo que se entiende que los sistemas de interpretación deben comunicar los diversos aspectos de la mortalidad, como elemento del desarrollo sociocultural de una comunidad. Poner de relieve las dinámicas de leyendas y tradiciones funerarias en un marco narrativo poco explorado pero necesario ponerlo en valor. Resguardando valores éticos toda vez que, en el caso de Cuba, muchos de nuestros primeros cementerios reciben los restos humanos de sus ciudadanos. Este texto propone una mirada desde las leyendas funerarias que se entretajan en el imaginario popular y que resultan un atractivo para el Turismo.

Keywords:

Cemeteries,
cemetery
tourism,
funerary
heritage.

Abstract

The nineteenth-century cemeteries are part of the imaginary of the foundation of the first seven villas in the Island of Cuba, those that have been called Patrimonial Cemeteries, is more and more the nucleus of the tourism of cemeteries. The text that is presented, approaches the funerary patrimony in relation to the legends and traditions that are interwoven in these sites. It points out the possible uneasy relationship between cemetery tourism and funerary heritage, partly due to the unwillingness to directly associate visits to cemeteries with death. Poorly thought out cemetery tourism can undermine the tangible and intangible heritage of cemeteries. Many cemeteries are still in use and should therefore be considered as 'living heritage', and open-air museums. It is therefore understood that interpretation systems should communicate the various aspects of mortality as an element of the socio-cultural development of a community. Highlighting the dynamics of funerary legends and

traditions in a narrative framework that is little explored but must be highlighted. Safeguarding ethical values since, in the case of Cuba, many of our first cemeteries receive the human remains of its citizens. This text proposes a look from the funerary legends that are interwoven in the popular imaginary and that are an attraction for Tourism.

Introducción

En las grandes ciudades del mundo y en las pequeñas, nacieron los primeros cementerios desde el siglo XV, y XVI, como necesidad de depositar los restos de los seres queridos, primero, fueron las Iglesias¹, luego cuando los espacios fueron escasos surgieron estos sitios que hoy conocemos como Cementerios². Contenedores de obras de arte, leyendas, tradiciones relacionadas con la muerte y el reposo eterno, con lecturas diversas desde las polifonías de las culturas; es además una expresión del Patrimonio, el Patrimonio Funerario.

El patrimonio funerario es posiblemente uno del concepto menos trabajado en el ámbito de los estudios especializados sobre el patrimonio y el Turismo, este objeto de investigación refleja una compleja relación entre religión, tradiciones funerarias, arquitectura, y otros elementos del desarrollo social y cultural, la fusión de las prácticas funerarias se reflejan en las expresiones materiales e inmateriales del patrimonio, – lápidas, ataúdes, féretros, coronas, rituales, lamentos, los velatorios, la música de réquiem, las procesiones y la comida, fiestas funerarias, leyendas.

Las visitas a los cementerios de hoy no solo están asociados a los eventos necrológicos, hoy se visita el cementerio con intereses históricos, investigativos, académicos, turísticos, atraídos por el patrimonio funerario en cuestión. El estudio del Patrimonio Funerario mal planteado puede socavar el patrimonio tangible e intangible de los cementerios. Existen Cementerios en desuso y otros siguen en uso y, por lo tanto, deben considerarse como ‘patrimonio vivo’. En estas circunstancias, la interpretación debe reconocer y respetar los elementos distintivos de la Cultura funeraria de cada comunidad, es el cementerio al decir

1 fueron las investigaciones relacionadas con la salud e higiene las que dieron al traste con los enterramientos en iglesias y conventos, práctica que se realizó hasta el Siglo XVI, aproximadamente en las colonias españolas en América Latina.

2 Estas a su vez influirían en los reglamentos y registros a los que estarían sujetos los nuevos cementerios que se edificarían en las afueras de ciudades y pueblos de la Isla de Cuba. Tal es el caso del excelente texto Legislación sobre cementerios con la memoria, reglamentos y tarifa de Colón, escrito en 1893 por el destacado Doctor Ambrosio G. del Valle. El texto aborda aspectos teóricos, culturales y técnicos en relación con estos lugares.

de Ángela Roja, “una zona especial”, al referirse al lugar que ocupa dentro de la ciudad como espacio urbano; en este caso lo definimos como la “La ciudad del silencio”.

El Patrimonio Funerario es un atractivo para el turismo, que cobra fuerza e importancia como modalidad turística, y es nuestra responsabilidad conservar, promover e interpretar adecuadamente el Patrimonio Funerario. La Carta de Morelia, promulgada en esa ciudad mexicana en 2005, reconoce las múltiples amenazas que pesan sobre los cementerios, entre estas la reurbanización y la insuficiente protección normativa, de gestión, salvaguarda y de apoyo financiero (2005). El esfuerzo de conservación de los camposantos se ha ampliado gracias al interés académico en el valor histórico de los grandes cementerios, lo que refleja a su vez un renovado interés por la estética del siglo XIX. El imperativo de proteger los principales cementerios supone una enorme carga económica y siempre se ha dado el caso de que la inversión en conservación se ha justificado, y en parte financiado, por la afluencia de visitantes³.

Múltiples estudios se han realizado del Patrimonio funerario desde los elementos arquitectónicos, desde la propia historia del arte, (combinación del diseño paisajístico, variedad de esculturas, conjuntos escultóricos de diversos estilos, monumentos conmemorativos que convierten el cementerio en un sitio histórico) por los códigos, signos, que dan una lectura de las posiciones del hombre ante la muerte desde la antigüedad, es este caso nos adentraremos en las leyendas surgidas de la vida terrenal de las almas que reposan, y los milagros que realizan después de la muerte, según el imaginario popular, los procesos de preservación como plantea Rugg. J. en el caso de los monumentos son muy costosos, pero mayor riesgo corre los elementos inmateriales del Patrimonio funerario, pues el desarrollo sociocultural de la humanidad, impone nuevas prácticas, y muchos restos mortales no se depositan en los campos santos, cumpliendo la última voluntad del difunto, aun cuando los rituales definidos por la teología desde la antigüedad, con un marcado carácter religioso se practican como elementos de cada cultura, por los elementos de espiritualidad que encierran. El respeto por la muerte, sus significados en sentido de pérdida se mantienen intactos desde la cultura funeraria.

Rugg, J. plantea que: El turismo de cementerios posee un papel que desempeñar en la protección e interpretación del patrimonio funerario, pero el debate académico actual señala una actitud ambivalente en relación con la voluntad de asumir ese rol. Cuando la ambivalencia se traduce en una falta de preocupación por el patrimonio funerario, existe el peligro real de que el turismo de cementerios pueda dañar y distorsionar las historias que cuentan los cementerios sobre la forma en que las diferentes sociedades llegan a un acuerdo con la muerte. (Rugg, J. 2021. P. 31)

³ Rugg, J. (2021). TURISMO DEL PATRIMONIO FUNERARIO: DEFINICIONES Y PRINCIPIOS. REVISTA MURCIANA DE ANTROPOLOGÍA. No. 28.P. 39

Poner de relieve las dinámicas de ‘funcionamiento’ del cementerio es un marco narrativo poco explorado y es necesario ser consciente de que las formas de interpretación pueden sesgar el esfuerzo de conservación. Asimismo, se pueden plantear cuestiones éticas. En el texto sugerimos que, como mínimo, esa interpretación debería demostrar cómo la humanidad, en todas las épocas y culturas, se ha esforzado por aceptar la muerte como el fin del ciclo de la vida, pero con visiones diferentes.

Los cementerios, despiertan un doble sentimiento: por un lado, cultivamos una negación en torno a ellos, pero por otro, el aporte histórico que brindan a quienes se sumergen en el pasado para conocer y difundir aquello que ocurrió aún antes de nuestra llegada a este mundo.

Por esto, las visitas turísticas, permiten comprobar cómo desde un sitio tan particular, se pueden recuperar valores de la historia local y porqué el lugar merece el mayor de los cuidados y el respeto hacia quienes aquí quedaron para reposar en paz. Los cementerios constituyen en todos los casos una fuente invaluable a la hora de hallar algunos testimonios que hacen a la historia de los pueblos, donde se hallan inhumados muchos de quienes fueron figuras destacadas de nuestro país. lo largo de su historia.

Este artículo aborda el Patrimonio Funerario centrándose específicamente en la importancia de los cementerios como lugar y expresión de ese patrimonio, al tiempo que considera algunos de los elementos asociados, en aras de poner en valor el Patrimonio Funerario inmaterial, en este caso desde el Patrimonio Inmaterial, como hemos explicado, en criterio de las autoras, las expresiones del patrimonio están estrechamente vinculadas, lo material y lo inmaterial, pues cualquier elemento que evaluemos del Patrimonio en estas dos clasificaciones globalizadoras, están representadas las artes decorativas, los inmuebles, los documentos a través de leyendas y tradiciones, costumbres, en este caso en el Cementerio de la Ciudad de Camagüey, Cuba, donde muchos turistas son atraídos por la leyenda de Dolores Rondón.

El Cementerio de Puerto Príncipe. Hoy Camagüey.

El Cristo del Buen Viaje.

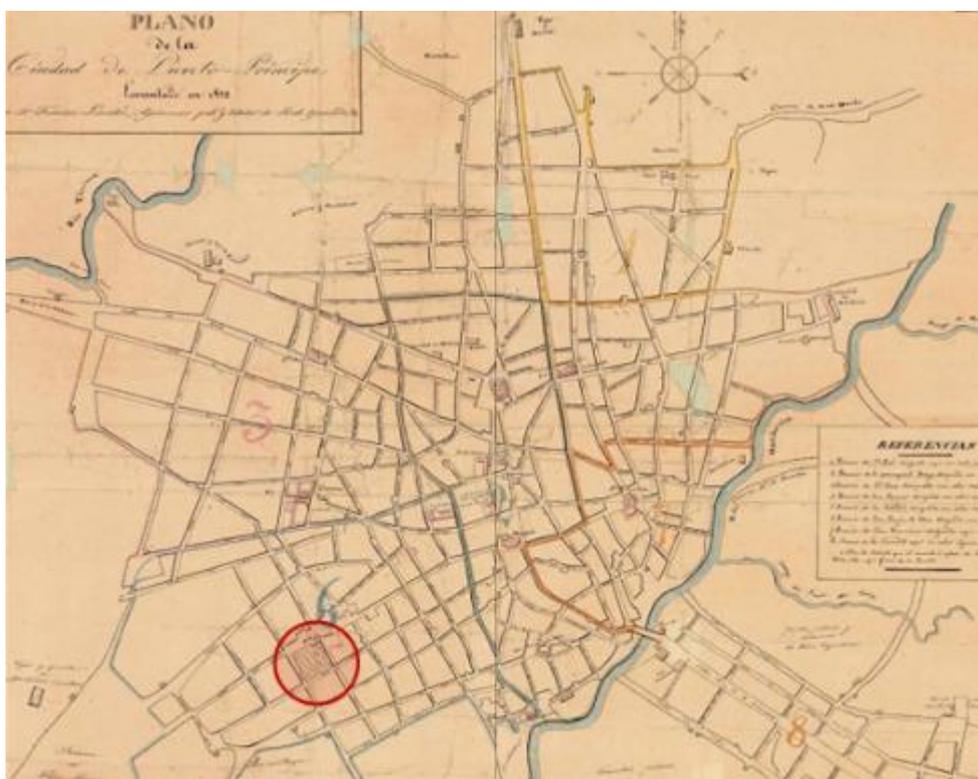
La villa de Santa María del Puerto del Príncipe no llegó a consagrar su cementerio desde tan temprana fecha, Fundada en 1514, hoy está cumpliendo sus 510 años de fundada, sirva este artículo de celebración y homenaje. (García, A. 2010). La primera referencia que se tiene respecto a gestiones para la creación del Cementerio General data del 15 de octubre de 1790, cuando don José de Villavicencio Varona, síndico procurador general del Ayuntamiento, solicitó la utilización del de la iglesia del Santo Cristo del Buen Viaje como único cementerio en la periferia de la Villa, solicitud que fue denegada, pues al parecer los integrantes del Ayuntamiento príncipeño desconocían o ignoraban la Real

Cédula dictada por Carlos III desde 1787. Las gestiones demoraron varios años y no hubo construcción alguna, sino que se procedió a la adaptación del camposanto perteneciente a la iglesia del Santo Cristo como Cementerio General de la Villa. Únicamente se cerró un cuadrado de 95 varas, después conocido como Primer Tramo. La inauguración y bendición tuvo lugar el 3 de mayo de 1814, por el sacerdote más antiguo de la ciudad, Juan Nepomuceno Arango y Cisneros.

Es el Cementerio El Cristo del Buen Viaje, el Cementerio más antiguo en uso en el país, y como todo cementerio es un espacio para rendir culto a las almas que allí reposan, pero además nacen de entre sus muros sorprendentes leyendas, que atraen a visitantes nacionales y extranjeros.

Figura 1

Puerto Príncipe. (1832). Plano confeccionado por Francisco Lavallée, Se destaca en el círculo Rojo el espacio del Cementerio.



La primera ampliación del cementerio de El Cristo del Buen Viaje es entre 1835 y 1839, dotó a este primer espacio con dos manzanas más; así se completó el tramo amurallado, además de agregarse parte del segundo tramo de la avenida principal. Entre los años 1859 y 1861, se volvió a necesitar la ampliación del espacio, así hasta quedar como lo conocemos hoy, el cementerio creció, como creció La Villa de Santa María del Puerto del

Príncipe, Hasta convertirse en la ciudad de Camagüey, un espacio Urbano que se ha distinguido entre las ciudades cubanas por sus leyendas. (Gómez, Lourdes, comp. 2009. P. 15).

Una de estas leyendas y de las más conocidas es la de Dolores Rondón.

¿Quién fue Dolores Rondón? Nacida a inicios del siglo XIX, en la calle Hospital, barriada de El Cristo, era hija ilegítima de Vicente Rams, un próspero comerciante catalán, que se estableció en Puerto Príncipe, dueño de la tienda Versailles, en la calle Candelaria. Vicente, sostenía relaciones extramatrimoniales en secreto con una mulata de quien tuvo una hija excepcionalmente hermosa. Dio a su madre todos los recursos necesarios para la crianza de su hija, pero se negó a darle su apellido. Fue bautizada entonces con el apellido de su madre, con el tiempo, se convirtió Dolores en la mulata más bella de la humilde barriada, una perla morena de andar cadencioso. (Méndez Martínez. R. 2010. P. 98).

La muchacha creció y era hermosa, refinada, orgullosa e inalcanzable para los hombres del barrio humilde donde creció. Es entonces cuando Agustín de Moya, hombre humilde cuyo oficio era el de barbero y que además era poeta por vocación y aficionado a improvisar décimas populares, cautivado por la belleza de la joven, le dedicaba numerosas esquelas amorosas. A ella tal vez no le desagradaba, pero tenía ambiciones mayores, pues su mayor deseo era tener amores con un hombre de mejores posibilidades económicas.

Ella, al parecer, no correspondió al amor del poeta mulato, no obstante... Un tiempo después, contrajo matrimonio con un oficial español. Había logrado sus sueños, como lo afirma la voz popular, vivir en una casa en un barrio de abolengo. Como el destino de estos regimientos era no establecerse definitivamente en la ciudad, no mucho tiempo después el matrimonio salió de ella, quién sabe a dónde.

Transcurrieron los días y el barbero no volvió a tener noticias de Dolores, a la que fue olvidando mientras pasaba el tiempo entre su pequeño negocio, las aficiones literarias y las obligaciones que su oficio de barbero le imponía en los hospitales de la ciudad, pues por entonces estos debían servir, además, como sacamuelas y sangradores.

En 1863 la viruela asediaban el pueblo y Moya dedicaba todo su esfuerzo y tiempo a prestar sus servicios en el Hospital de Mujeres, El Carmen, donde se hacinaban aquellas que estaban más escasas de recursos y no podían pagar un médico privado. El aspecto de un hospital como este en tiempos de epidemia daba horror. Allí, mientras atendía a una enferma, creyó reconocer aquel rostro desfigurado por las huellas de la enfermedad a quien ya la muerte asechaba. Era Dolores Rondón, pobre, enferma, abandonada a la caridad pública, quien quizás había regresado viuda y sin ahorros a vivir una vida anónima en la ciudad donde nació. Según la leyenda ella no lo reconoció. Él la ayudó en lo posible,

pero no había tiempo ni recursos. Se dice que tarde en la noche abandonó angustiado el hospital y regresó temprano en la mañana con algunos recursos para aliviarla, pero era demasiado tarde: la legendaria Dolores había fallecido durante la noche y su cuerpo había partido en una carreta hacia el cementerio general. Su destino era la fosa común.

Puso Moya el epitafio aleccionador sobre la fosa donde yacía la que fuera su amada en la citada tabla que él mismo restauraba cada año mientras la vida se lo permitió. La poesía apareció hacia 1883. Estaba escrita con letras negras en una pequeña pieza de cedro pintada de blanco. Una estaca de madera dura la fijaba en la tierra de una tumba. El texto era conocido por todos y en 1935, por iniciativa del alcalde de facto, Pedro García Agrenot, se construyó un túmulo en el que está grabado el epitafio. Este fue ubicado en la zona más aristocrática del cementerio, como una ironía del destino o, quizás, como una manera de cumplir los sueños de la difunta en su última morada. No se sabe de sus restos, perdidos tal vez, pero el túmulo sigue allí, y su texto es conocido de memoria por el pueblo camagüeyano que creó al personaje y su leyenda.

Aquí Dolores Rodón
finalizó su carrera
ven mortal y considera
las grandezas cuáles son
el orgullo y presunción
la opulencia y el poder,
todo llega a fenecer
pues solo se inmortaliza
el mal que se economiza
y el bien que se puede hacer.

Desde entonces, todo el que llega al lugar donde se dice que reposan los restos de la Dolores, quedará envuelto por el misterio de la leyenda y la fragancia del pequeño ramo de flores que acompañan a la cruz y al epitafio.

Es la historia de un amor imposible, los desdenes de ella y las cualidades que él estimaba fueron sus defectos. Esta es la leyenda, inmortalizada en libros y hasta en piezas teatrales y, por consiguiente, enriquecida. Los historiadores han encontrado la existencia real de una parda, María Dolores Aguilera, hija natural, por lo que también aparece como Dolores Rondón. Nació en 1811. Murió de tisis en 1863, soltera y sin descendencia. Fue enterrada de limosna.

Conclusiones:

- En general, el turismo de cementerios está consiguiendo captar clientes internacionales interesados y las visitas turísticas al Patrimonio Funerario, en el

ámbito del Turismo ha comenzado a considerar las visitas a los cementerios como un modelo particular de experiencia turística donde los visitantes disfrutan del patrimonio artístico, arquitectónico, histórico, paisajístico y las tradiciones y leyendas.

- Podemos plantear que el Patrimonio Funerario, es una opción relativamente nueva, que va ganando espacio dentro de la modalidad de turismo cultural, donde Europa es pionera con una ruta que integra 60 cementerios patrimoniales.
- La Interpretación del Patrimonio Funerario, tiene características propias, pues se debe tener en cuenta que es un recinto luctuoso, comunicar el mensaje con solemnidad desde los diversos elementos de la mortalidad, un mal uso interpretativo puede socavar el Patrimonio material e inmaterial de estos espacios, reconocidos como Museos al aire libre o abiertos.

Conflicto de intereses

No existe conflicto de intereses en relación con el artículo presentado

ANEXOS



Cementerio Cristo del Buen Viaje. Avenida Principal y Muro perimetral.



Iglesia del Cristo, puerta principal de acceso al Campo Santo.



Epitafio de Dolores Rondón, Cementerio General de Camagüey.

Referencias bibliográficas.

- García, Adela M. (2010). Estrategia de conservación del patrimonio cultural del Cementerio General de Camagüey. Tesis Doctoral, Instituto Superior de Arte La Habana. Cuba.
- García Suarez, A.(1990). Yo veía un pueblo Grande. Editorial Política. La Habana. Cuba.
- Méndez Martínez. R. (2010). Leyendas y Tradiciones del Camagüey. Editorial Adagio. La Habana. Cuba.
- Gómez, Lourdes, comp. (2009). Camagüey y Ciego de Ávila, Guía de Arquitectura y Paisaje. An Architectural and Landscape Guide. Junta de Andalucía-Consejo de Vivienda y Ordenación del Territorio. Sevilla Camagüey.
- González Del Valle, Domingo. A. 1893. Legislación sobre cementerios, con la memoria, reglamento y tarifa del de Colón. Imprenta La especial-Bernaza 24. La Habana. Cuba.
- Madroñal Alfonso. Y. (2019). Evolución tipológica y estilística del cementerio durante el siglo XIX en las antiguas provincias de Matanzas, Santa Clara y Puerto Príncipe. TESIS PRESENTADA EN OPCIÓN AL TÍTULO ACADÉMICO DE MÁSTER EN RESTAURACIÓN Y REHABILITACIÓN DEL PATRIMONIO EDIFICADO

Red mexicana de estudios de espacios y cultura funerarios. (2013). Costumbres, Rituales y Espacios Funerarios. Editorial de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. Puebla.

Rojas, Ángela. 1985. Introducción al urbanismo. Departamento de Ediciones del ISPJAE. La Habana. Cuba.

Rugg, J. (2021). TURISMO DEL PATRIMONIO FUNERARIO: DEFINICIONES Y PRINCIPIOS. REVISTA MURCIANA DE ANTROPOLOGÍA. No. 28. España.

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



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



Indexaciones



Evaluación de la asistencia de inteligencia artificial en la labor docente en la Unidad Educativa Digna María Beatriz Cerda Neto, Pujilí-Ecuador

Evaluation of artificial intelligence assistance in teaching work at the Digna María Beatriz Cerda Neto Educational Unit, Pujilí-Ecuador

- 1 Braulio Antonio Jiménez Zambrano  <https://orcid.org/0009-0003-3266-8398>
Magister de Educación Mención Matemáticas, Universidad Técnica Particular de Loja, Loja, Ecuador.
braulioantonio95@gmail.com
- 2 Edith Karina Barreros Coque  <https://orcid.org/0009-0007-1291-3762>
Maestría en Educación de Bachillerato, Universidad Estatal de Milagro, Guayaquil, Ecuador.
karina.barreros19@gmail.com
- 3 Hugo Hernán Chacón Molina  <https://orcid.org/0009-0007-6586-2786>
Maestría en Educación con Mención en Pedagogía en Entornos Digitales, Universidad Bolivariana del Ecuador, Guayaquil, Ecuador.
hchaconmolina@gmail.com
- 4 Johana Tatiana Flores Quistial  <https://orcid.org/0009-0009-0814-4061>
Docente de Historia, Filosofía y Ciudadanía, Universidad Central del Ecuador. Quito.
joytaty@hotmail.com



Artículo de Investigación Científica y Tecnológica

Enviado: 08/01/2024

Revisado: 20/02/2024

Aceptado: 11/03/2024

Publicado: 05/04/2024

DOI: <https://doi.org/10.33262/exploradordigital.v8i2.2980>

Cítese:

Jiménez Zambrano, B. A., Barreros Coque, E. K., Chacón Molina, H. H., & Flores Quistial, J. T. (2024). Evaluación de la asistencia de inteligencia artificial en la labor docente en la Unidad Educativa Digna María Beatriz Cerda Neto, Pujilí-Ecuador. *Explorador Digital*, 8(2), 87-105. <https://doi.org/10.33262/exploradordigital.v8i2.2980>



EXPLORADOR DIGITAL, es una Revista electrónica, **Trimestral**, que se publicará en soporte electrónico tiene como **misión** contribuir a la formación de profesionales competentes con visión humanística y crítica que sean capaces de exponer sus resultados investigativos y científicos en la misma medida que se promueva mediante su intervención cambios positivos en la sociedad. <https://exploradordigital.org>
La revista es editada por la Editorial Ciencia Digital (Editorial de prestigio registrada en la Cámara Ecuatoriana de Libro con No de Afiliación 663) www.celibro.org.ec



Esta revista está protegida bajo una licencia Creative Commons en la 4.0 International. Copia de la licencia: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>.

Palabras**claves:**

Inteligencia Artificial, educación, labores docentes, satisfacción

Resumen

Introducción: El avance gradual y la adopción de la automatización y la inteligencia artificial (IA) han impulsado cambios significativos en todos los sectores. La naturaleza interdisciplinar de la IA tiene un gran alcance, ya que se ha expandido rápidamente con diversas aplicaciones en casi todos los sectores como la medicina, la educación, *networking*, entre otros. Los profesionales de la educación pueden beneficiarse de los recursos de la IA, que promete revolucionar las tareas cotidianas. El panorama educativo mundial se está transformando al adaptarse a nuevas tecnologías como la IA, mejorando la eficiencia, la productividad y la calidad de la enseñanza. Este es un estudio que compara las herramientas de IA para educadores con el método tradicional de hacer las actividades laborales docentes en la institución educativa, en el cual se pretende analizar la satisfacción de la calidad del trabajo. Utilizando el análisis ANOVA, la investigación. **Objetivo:** Demostrar cómo el uso de la inteligencia artificial puede influir en la satisfacción de la calidad del trabajo evaluado por docentes en cada una de las actividades de la jornada laboral docente en una institución educativa. Para ello, se utilizará el análisis de la varianza (ANOVA) para comparar y analizar los datos recogidos en ambos entornos de trabajo, lo que nos permitirá identificar cualquier diferencia significativa entre los métodos. **Metodología:** La metodología utilizada para esta investigación fue un cuestionario diseñado para evaluar el nivel satisfacción de trabajo de las herramientas de inteligencia artificial en entornos digitales para ayudar a los profesores en su trabajo en una institución educativa. Este estudio cualitativo-cuantitativo involucró técnicas e instrumentos para la recolección y análisis de datos, centrándose en el cuerpo docente de la Unidad Educativa "Digna María Beatriz Cerda Neto" ubicado en El Tingo, Pujilí Ecuador. La investigación, realizada en marzo de 2024, también fue inductiva, partiendo de análisis específicos para sintetizar el problema de investigación. Se utilizaron herramientas de IA como Megaprofe y Magic School AI, la comparación entre las actividades asistida por IA y los métodos tradicionales se analizó utilizando métodos estadísticos como ANOVA. El formulario de calificación se diseñó con 36 ítems. Para el análisis estadístico se utilizó el software Minitab 18. La investigación fue descriptiva y aplicativa, evaluando la IA en el contexto laboral educativo. **Resultados:** Las actividades educativas dentro de la institución

asistidas por IA muestran diferencias significativas en los niveles de satisfacción de los profesores con una confianza del 95%, son: registro de notas, planificación, reuniones, coordinación con otras áreas y finalmente supervisión y control. Sin embargo, tareas como el apoyo familiar o la orientación profesional muestran niveles de satisfacción más bajos. **Conclusión:** Los educadores deben mantenerse al día sobre las capacidades de la IA para la mejora pedagógica, la automatización de tareas y la reducción de la carga de trabajo y estrés laboral. Una utilización adecuada de la IA puede agilizar las tareas administrativas, pero la intervención humana en el trabajo de las IAs sigue siendo crucial para el toque personalizado y la garantía de calidad. El acceso fiable a Internet en las escuelas rurales es crucial para la utilización eficaz de las IAs. Garantizar la accesibilidad a las herramientas de IA, a pesar de los costes, es esencial para el desarrollo profesional de los educadores ecuatorianos. **Área de estudio general:** Educación. **Área de estudio específica:** Entornos digitales.

Keywords:

Artificial Intelligence, education, teaching, satisfaction.

Abstract

Introduction. The gradual advancement and adoption of automation and artificial intelligence (AI) has driven significant changes across industries. The interdisciplinary nature of AI is far-reaching, as it has rapidly expanded with diverse applications in every sector such as medicine, education, networking, among others. Education professionals can benefit from the resources of AI, which promises to revolutionize everyday tasks. The global education landscape is transforming as it adapts to modern technologies such as AI, improving efficiency, productivity, and the quality of teaching. This is a study comparing AI tools for educators with the traditional method of doing teaching work activities in the educational institution, in which we aim to analyze job quality satisfaction. Using ANOVA analysis, the research. **Objective:** To demonstrate how the use of artificial intelligence can influence satisfaction with the quality of work evaluated by teachers in each of the activities of the teaching workday in an educational institution. To this end, analysis of variance (ANOVA) will be used to compare and analyze the data collected in both work environments, which will allow us to identify any significant differences between the methods. **Methodology.** The methodology used for this research was a questionnaire designed to assess the level of job satisfaction of artificial intelligence tools in

digital environments to assist teachers in their work in an educational institution. This qualitative-quantitative study involved techniques and instruments for data collection and analysis, focusing on the teaching staff of the Educational Unit "Digna María Beatriz Cerda Neto" located in El Tingo, Pujilí Ecuador. The research, conducted in March 2024, was also inductive, starting from specific analyses to synthesize the research problem. AI tools such as Megaprofe and Magic School AI were used, the comparison between AI-assisted activities and traditional methods was analyzed using statistical methods such as ANOVA. The rating form was designed with 36 items. Minitab 18 software was used for statistical analysis. The research was descriptive and applicative, evaluating AI in the educational work context. **Results.** The educational activities within the institution assisted by AI show significant differences in teachers' satisfaction levels with 95% confidence are: recording grades, planning, meetings, coordination with other areas and finally supervision and control. However, tasks such as family support or career guidance show lower levels of satisfaction. **Conclusion.** Educators must stay abreast of AI capabilities for pedagogical improvement, task automation, and reduction of workload and work stress. Appropriate use of AI can streamline administrative tasks, but human intervention in AI's work remains crucial for personalized touch and quality assurance. Reliable Internet access in rural schools is crucial for effective utilization of AIs. Ensuring accessibility to AI tools, despite the costs, is essential for the professional development of Ecuadorian educators.

Introducción

El avance gradual, la adopción de la automatización y la inteligencia artificial (IA) en las últimas décadas han impulsado cambios notables en diversas industrias. La naturaleza interdisciplinaria de la IA que combina la informática, las matemáticas y la psicología cognitiva se ha expandido rápidamente, encontrando diversas aplicaciones en todas las industrias (Jaboob et al., 2024) y sectores importantes de la sociedad como medicina, educación, social media, entre otros. Para los profesionales de la educación, la gestión del tiempo y los recursos es crucial (García et al., 2020), la normalización del uso Inteligencia Artificial (IA) promete revolucionar la forma en que los profesionales realizan sus tareas diarias. En el entorno educativo global, la adaptabilidad a las nuevas tecnologías como la

IA esta revolucionado la forma de llevar a cabo las actividades laborales tanto dentro como fuera de las instituciones educativas (Sun et al., 2021). La adopción de herramientas que ofrecen las IA promete mejorar la eficiencia, la productividad y la calidad de la labor docente, transformando los procesos tradicionales. Cabe recalcar que para este trabajo se usó las IAs Megaprofe y Magic Tools AI y los resultados de análisis se lo hicieron de forma general, cabe acotar que no se llevó a cabo ninguna comparativa entre las dichas AIs.

El presente estudio compara el desempeño de las herramientas de las IAs para docentes con el método tradicional en las actividades laborales se realizan en institución educativa y presencialmente o fuera del plantel (Ministerio de Educación del Ecuador, 2024). La investigación se enfoca en analizar y evaluar la satisfacción en calidad del trabajo (Colchester et al., 2017), de los profesores al utilizar herramientas de IA en comparación con los métodos tradicionales en el contexto laboral.

La justificación de este estudio radica en la necesidad de comprender el impacto de las AIs en las actividades cotidianas, así mismo, determinar estadísticamente cuan fiable resulta para los docentes el uso de herramientas de IA para, en cada una de las actividades de la jornada laboral docente regulada a través del Acuerdo Ministerial No. MINEDUC-MINEDUC-2023-00005-A según el Ministerio de Educación del Ecuador (2024), dentro de las instituciones educativas. La comparación de la inteligencia artificial y los métodos tradicionales para dichas actividades permitirá identificar posibles mejoras la satisfacción de calidad del trabajo (Pan & Zhang, 2021). Este análisis comparativo también aportará valiosas ideas para optimizar las prácticas docentes y apoyar la integración con éxito de las tecnologías de vanguardia en el ámbito ecuatoriano.

El objetivo principal de este estudio es demostrar cómo el uso de la inteligencia artificial puede influir en la satisfacción de la calidad del trabajo evaluado por docentes en cada una de las actividades dentro de la jornada laboral docente dentro de una institución educativa como fuera de ella (Colchester et al., 2017). Para ello, se utilizará el análisis de la varianza (ANOVA) para comparar y analizar los datos recogidos en ambos entornos de trabajo, lo que nos permitirá identificar cualquier diferencia significativa entre los métodos.

El análisis se fundamenta en el uso del análisis de varianza (ANOVA) para comparar los resultados obtenidos con ambos métodos, permitiendo identificar posibles diferencias significativas en términos de satisfacción de la calidad del trabajo evaluado por docentes. Este estudio pretende contribuir al conocimiento existente sobre el impacto de la inteligencia artificial en el ámbito educativo y proporcionar *insights* valiosos para mejorar las prácticas laborales docentes tanto dentro como fuera de las instituciones educativas.

A través de este estudio se espera proporcionar información valiosa que contribuya a la comprensión de los beneficios y desafíos asociados a la implementación de herramientas de IA en el ámbito laboral de docentes. Estos hallazgos podrían tener importantes implicaciones para la formulación de políticas, la toma de decisiones y la planificación estratégica en organizaciones educativas o idealmente en el Ministerio de Educación de Ecuador para optimizar operaciones y mejorar el desempeño de sus profesionales.

Metodología

La técnica utilizada para esta investigación fue la encuesta, teniendo al cuestionario como instrumento seleccionado, cuyas preguntas fueron diseñadas para reflejar la eficacia de la inteligencia artificial usada como herramientas de entornos digitales para asistir en la ejecución de actividades de los docentes en la jornada Laboral en la institución educativa.

Esta investigación consiste en un estudio cualitativo-cuantitativo ya que según Finol & Vera (2020), este modelo refleja el componente empírico y metodológico de la investigación, en la cual se ayudará de técnicas e instrumentos basados en procedimientos para la recolección y el análisis de datos, con una muestra de personas que pertenecen cuerpo docente del área de Matemática de la Unidad Educativa “Digna María Beatriz Cerda Neto”. Este estudio se realizó en marzo de 2024. Este estudio también puede calificarse de inductivo, pues comienza con análisis específicos en torno a las variables de estudio para culminar en una síntesis del problema de investigación (Rodríguez, 2011).

Además, se llevó a cabo con el cuerpo docente de la Unidad Educativa “Digna María Beatriz Cerda Neto” ubicada en la parroquia rural El Tingo, Pujilí, Ecuador (Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de El Tingo, 2024). Dicha escuela consta con un total de con un total de 29 docentes, 16 son mujeres y 13 son varones según el padrón oficial de 2023 – 2024 (Escuelas Ecuador, 2023). Teniendo en cuenta el criterio de inclusión y exclusión se tiene una muestra correspondiente a docentes del área de matemática e inglés de la institución, por razones de privacidad de la Institución se reserva el número específico de participantes.

Instrumentos, las herramientas de IAs para docentes utilizadas fueron; Megaprofe y Magic School AI

- *Magic School AI*

Magic School AI (2024), desarrollada por educadores con la meta de asistir a otros maestros alrededor del mundo en la reducción de su carga laboral, permitiéndoles así conservar su energía, reducir el estrés laboral e impartir clases de mejor manera a sus alumnos. Presenta 60 herramientas de IA adaptadas para reforzar y ayudar a los educadores en su entorno laboral, recursos comunitarios gratuitos, entre otros.

- *Megaprofe*

En *Megaprofe* (2024), desarrollada por José Antonio Tamayo y Vicenç Yll Escot, cuya misión es aprovechar todo el potencial de las diversas tecnologías de IA en el entorno educativo, animando a profesores y alumnos a beneficiarse plenamente de estas herramientas en su proceso de aprendizaje. El objetivo es proporcionar herramientas y recursos que capaciten a los educadores y fomenten un entorno educativo enriquecedor y estimulante adaptado a las necesidades individuales de cada alumno (Yll Escot, 2023). Cuenta con más de 13 herramientas AIs enfocadas al trabajo docente, blogs, multimedia entre otros.

En el método tradicional, los docentes dedican numerosas horas a la planificación de sus actividades, participan en sesiones de capacitación, asisten a reuniones de comisiones, colaboran en la elaboración de proyectos educativos y demás actividades curriculares, todo ellos siguiendo los lineamientos del Ministerio de Educación Ecuatoriano. Este preproceso en la mayoría de los casos excede las horas laborales pagadas de docentes, además genera agotamiento intelectual y estrés laboral lo cual repercute en su desempeño como educador (García, 2020).

Los maestros realizaron sus actividades de docencia en la institución educativa asistidos por AI y sin AI, como usualmente los profesores lo realizan, método conocido como “tradicional” de aquí en adelante, para hacer una comparación exhaustiva entre ambos métodos, se aplicará el análisis de datos en estadística, el análisis de la varianza (ANOVA por sus siglas en inglés (*ANalysis Of VAriance*)). Este enfoque metodológico se diseñará cuidadosamente para obtener información detallada sobre satisfacción de la calidad del trabajo evaluado por docentes de los dos métodos investigados (Colchester et al., 2017).

La premisa que engloba el formulario de calificación de las AIs versus el método tradicional en la ejecución de la actividad de la jornada docente es:

Paso 1:

Revise detenidamente las actividades que realiza como docente, como se ilustra en el gráfico titulado "Jornada laboral docente".

Paso 2:

Utilice las herramientas de inteligencia artificial (IA) mencionadas para cada una de las actividades del gráfico "Jornada laboral docente":

- Magic Tools - MagicSchool.ai

- Megaprofe

Paso 3:

Evalúe el desempeño de la IA en comparación con su práctica docente habitual, sin la asistencia de la inteligencia artificial.

Figura 1

Jornada laboral docente MINEDU Ecuador



Fuente: Ministerio de Educación del Ecuador (2024)

El formulario se desarrolló considerando indicadores clave y parámetros relevantes, para evaluar cuantitativa y cualitativamente la aplicabilidad y los resultados obtenidos por cada método dando un resultado de 36 ítems a ser respondidos por cada docente. La selección de variables específicas y la aplicación de preguntas estratégicas permitirán una comparación significativa obteniendo de datos fiables y pertinentes, apoyados por análisis ANOVA. La aplicación rigurosa de esta encuesta garantizará la para una evaluación crítica y objetiva de los métodos en cuestión. Finalmente, se presentarán resultados obtenidos en base al análisis de resultados. Cabe mencionar que, el análisis ANOVA se lo realizo en Minitab 18, el cual es un software estadístico para el análisis de datos, Minitab 18 posee una amplia gama de funciones estadísticas y gráficos para facilitar la interpretación de datos y la toma de decisiones en base ellos (Minitab, 2024).

La investigación es de tipo descriptiva, dada su naturaleza, la modalidad es aplicativa, ya que, el problema a resolver presenta las variables: Inteligencia Artificial como herramienta para docentes y la ejecución de actividades laborales de docentes en la Institución Educativa (Ministerio de Educación del Ecuador, 2024). La investigación se realizó en la institución educativa estatal ecuatoriana Unidad Educativa Digna Beatriz

Cerda Neto, sustentada en un análisis bibliográfico y documental de la información sistemáticamente procesada de temáticas similares.

En este estudio propone evaluar la eficacia de la aplicación de las IAs de entornos educativos Magic Tools - MagicSchool.ai y Megaprofe en las actividades docentes en comparación con los métodos convencionales. El procedimiento se diseñará con instrucciones específicas para la administración de pruebas, integrando la IA en un grupo experimental y manteniendo un grupo de control sin intervención de IA. Se recogerán datos detallados sobre el rendimiento, la eficacia y la satisfacción de los participantes en ambas condiciones.

Por lo tanto, el enfoque proporcionará una evaluación cuantitativa rigurosa de la eficacia relativa de la IA en las actividades docentes, contribuyendo a una comprensión objetiva de su impacto en el rendimiento y la eficiencia educativos. Idealmente, para los creadores de las IAs, estas deberían tener el potencial de transformar la educación al proporcionar herramientas que ayudan a los docentes a ser más eficientes, eficaces y en última instancia, a reducir el agotamiento y estrés laboral, en países de LATAM como Ecuador, en sus zonas rurales como el Tingo, se espera que la tecnología cumpla su cometido.

Desarrollo

1. Contextualización del estudio:

En el marco de esta investigación, se describen las actividades de la jornada laboral de los docentes que trabajan en el Ministerio de Educación del Ecuador, lo cual compete al cuerpo docente de la Unidad Educativa “Digna María Beatriz Cerda Neto” por estatal, según los lineamientos establecidos en base a la normativa ministerial vigente Acuerdo Nro. MINEDUC-MINEDUC-2023-00005-A (Ministerio de Educación del Ecuador, 2023), las actividades docentes se categorizan en dos modalidades principales: las que se realizan dentro de la institución educativa y las que se realizan de manera presencial fuera del plantel (Ministerio de Educación del Ecuador, 2024).

Jornada laboral de los docentes en la institución educativa, las cuales suman 6 horas diarias y 30 semanales, dispuestas por 25 periodos pedagógicos, no obstante, la gestión participativa consiste en las actividades detalladas en el siguiente cuadro y son en dichas actividades en las que llevo a cabo este análisis. La segunda modalidad es presencialmente o fuera del plantel (Ministerio de Educación del Ecuador, 2024) consta de dos horas diarias, dando un total de 10 semanales.

Figura 2

Jornada laboral de los docentes en la institución educativa



Fuente: Ministerio de Educación del Ecuador (2024)

La muestra docente que se analizó labora en la Unidad Educativa “Digna María Beatriz Cerda Neto”, la cual está ubicada en la parroquia rural El Tingo (Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de El Tingo, 2024), se encuentra situada en las estribaciones de la cordillera Occidental pertenecientes al Cantón Pujilí, en los Andes ecuatorianos en Ecuador.

Los programadores de Megaprofe y *Magic School IA* han desarrollado una gran gama de herramientas con inteligencia artificial, enfocados en dar soluciones que pueden aliviar la carga y estrés de trabajo en docentes. Dichos sistemas de inteligencia artificial están diseñados para analizar cualquier temática en el ámbito educativo diferenciando típicos y edad escolar, entre otros. Proporcionar información sobre el progreso colectivas y las necesidades individuales de los estudiantes y demás, con el fin de proveer a los profesores el ayudar y facilitar el post proceso enseñanzas aprendizaje de manera más efectiva (Sun et al., 2021).

La justificación de este estudio surge de la necesidad mostrar los efectos e influencia del empleo de herramientas de IA en entornos educativos regulados en el Acuerdo Ministerial No. MINEDUC-MINEDUC-2023-00005-A (Ministerio de Educación del Ecuador, 2023), dentro y fuera de las instituciones educativas. Contrastar la inteligencia artificial con el método convencionales en estas tareas permitirá identificar en cuales actividades

existe satisfacción de la calidad del trabajo evaluado por docentes. Esta comparación de métodos con ANOVA también proporcionará información valiosa para mejorar las metodologías de enseñanza y facilitar la integración exitosa de tecnologías avanzadas en el panorama educativo de Ecuador.

El enfoque estadístico conocido como ANOVA será empleado para establecer la diferencia significativa entre los medios de dos o más grupos (Cortina & Nouri, 2000). En este caso, ANOVA se puede utilizar para comparar la productividad laboral del uso de inteligencia artificial con la jornada laboral tradicional.

Teniendo en cuenta esto, se diseñó un cuestionario para recabar información sobre el uso de dos métodos: jornada laboral docente en la institución con asistencia de las IAs y la realización de dichas actividades de forma tradicional. Posteriormente, se realizó un análisis ANOVA en Minitab.18, para conocer si existe una diferencia significativa con un 95 % de confianza entre de la utilización de la IA en las tareas educativas frente a los métodos tradicionales.

En la hoja de trabajo de Minitab se colocó los datos obtenidos de la encuesta mediante estas aviaciones

Tabla 1

Renombre de actividades para Minitab

Actividades para evaluar	Abreviación de actividades para Minitab.18
Atención a familias con inteligencia artificial	AIA
Atención a familias de forma habitual	A
Registro de notas con inteligencia artificial	RIA
Registro de notas de forma habitual	RI
Planificación con inteligencia artificial	PIA
Planificación de forma habitual	PI
Reuniones con inteligencia artificial	RIA
Reuniones de forma habitual	R
Orientación vocacional y profesional con inteligencia artificial	OIA
Orientación vocacional y profesional de forma habitual	O
Coordinación con otras áreas con inteligencia artificial	CIA
Coordinación con otras áreas de forma habitual	C
Supervisión y control con inteligencia artificial	SIA
Supervisión y control de forma habitual	S

Debido a la naturaleza de los datos el coeficiente de determinación de Análisis ANOVA unidireccional indico que, la proporción de la variabilidad total en los datos analizados deben ser tratados como se muestra en la siguiente sección.

Los parámetros de análisis de ANOVA determinaran si existe una diferencia significativa entre las labores docentes con AIs y sin ellas, la para lo cual se requiere un valor promedio alto en el análisis de las medias, debido a que, los docentes evaluaron el nivel satisfacción de acuerdo con cada afirmación utilizando una escala del 1 al 5, donde 1 = Insatisfecho y 5 = Totalmente de Satisfecho. Por lo tanto, el valor promedio alto es el más apropiado para el estudio

Finalmente, como limitación de este estudio que se encontró que, en la mayoría de las unidades educativas en zonas rurales como la parroquia del Tingo en Ecuador, no se cuenta con buena conexión a internet, las IAs funcionan con este recurso digital, por lo tanto, la ausencia de WIFI imposibilitaría su uso en las labores docentes dentro de las instalaciones de la unidad educativa.

Resultados

Análisis ANOVA unidireccional para determinar si existe una diferencia significativa con un 95 % de confianza entre atención a familias y registro de notas con asistencia de inteligencia artificial y del método tradicional.

Tabla 2

ANOVA unidireccional para análisis de IAs versus método habitual y o tradicional

Source	Date
Null hypothesis	All means are equal
Alternative hypothesis	Not all means are equal
Significance level	$\alpha = 0.05$
Equal variances were assumed for the analysis	

Tabla 3

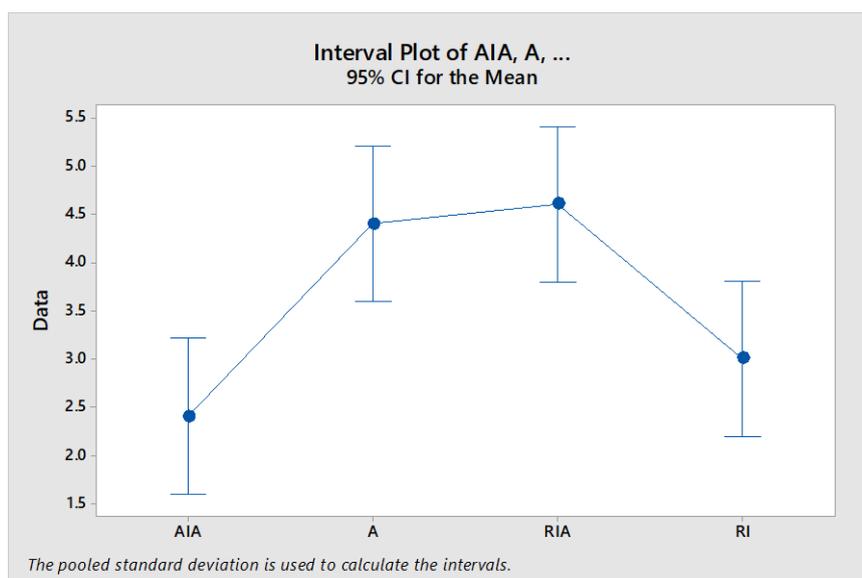
Análisis de Varianza para AIA, A, RIA y A

Source	DF	Adj SS	Adj MS	F-Value	P-Value
Factor	3	17.2	5.7333	7.91	0.002
Error	16	11.6	0.725		
Total	19	28.8			

Ya que el p-valor es de 0.002, se acepta la hipótesis alternativa, ya que si existe una diferencia significativa con un 95 % de confianza entre atención a familias y registro de notas con asistencia de inteligencia artificial y del método tradicional.

Figura 3

Gráfico de intervalos de AIA, A, RIA, RI IC del 95% para la media



Según el resultado del análisis Tukey, los datos del intervalo de confianza para la media revelan que los métodos más recomendados son: el registro de notas con inteligencia artificial y atención a padres de familia de forma habitual.

Análisis ANOVA unidireccional para determinar si existe una diferencia significativa con un 95 % de confianza entre planificación y reuniones con inteligencia artificial y del método tradicional.

Tabla 4

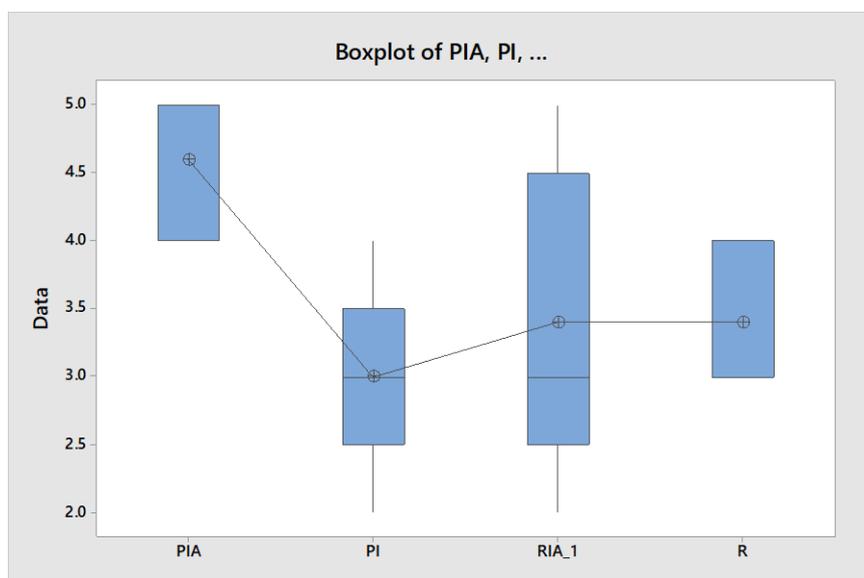
Análisis de Varianza para PIA, PI, RIA, R

Source	DF	Adj SS	Adj MS	F-Value	P-Value
Factor	3	17.2	5.7333	7.91	0.002
Error	16	11.6	0.725		
Total	19	28.8			

Con un valor de P 0.027, el análisis ANOVA determina, que si existe una diferencia significativa con un 95 % de confianza entre planificación y reuniones con inteligencia artificial y del método tradicional.

Figura 4

Diagrama de caja de PIA, PI, RIA y R



La diferencia entre las medianas del diagrama muestra que, la Planificación con asistencia de las AIs es realmente satisfactorio, seguido de la ejecución de reuniones con un nivel de satisfacción del 90%.

Orientación vocacional y profesional, coordinación con otras áreas con uso de inteligencia artificial y de forma tradicional.

Tabla 5

Análisis de Varianza para OIA, O, CIA y C

Source	DF	Adj SS	Adj MS	F-Value	P-Value
Factor	3	9	3	1.76	0.194
Error	16	27.2	1.7		
Total	19	36.2			

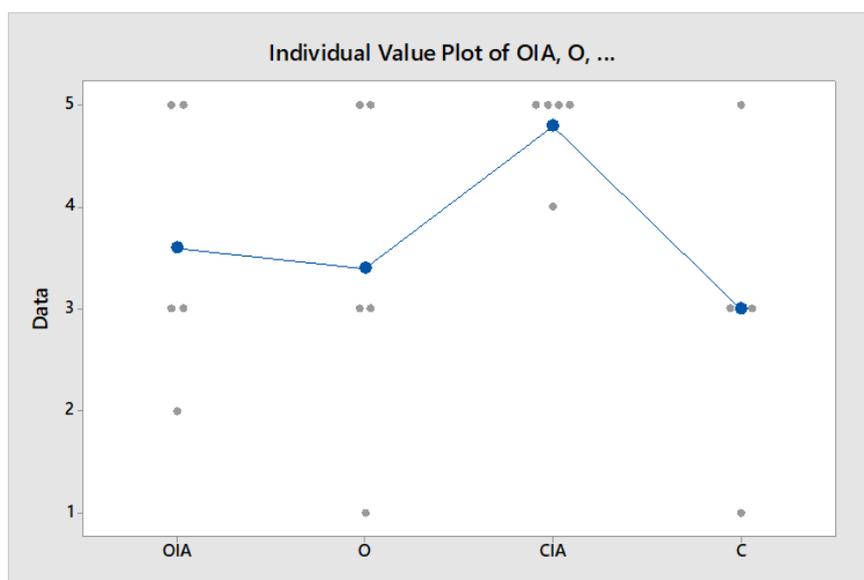
El análisis ANOVA unidireccional con un 95 % de confianza para orientación vocacional y profesional, coordinación con otras áreas con uso de inteligencia artificial y de forma tradicional, indican que el valor P de 0,194 es mayor al nivel de significancia α (0,05), de modo que, en este caso, si la hipótesis nula es verdadera, significa que no hay una diferencia significativa entre utilizar inteligencia artificial o no, en lo siguiente:

- Orientación vocacional y profesional
- Coordinación con otras áreas

Sin embargo, según los gráficos del intervalo de confianza para la media y el cuadro de valores individuales para la media, resalta la coordinación con otras áreas con inteligencia artificial como el valor más alto, reflejando así el nivel satisfacción de los docentes para esta actividad laboral.

Figura 5

Valores individuales para la media de OIA, O, CIA y C



El análisis ANOVA unidireccional con un 95 % de confianza para orientación vocacional y profesional, coordinación con otras áreas con uso de inteligencia artificial y de forma tradicional, indican que el valor P de 0,019 es menor al nivel de significancia α (0,05), de modo que, En este caso, si la hipótesis nula es falsa, significa que si hay una diferencia significativa en utilizar inteligencia artificial en supervisión y control.

Tabla 6

Valor P para supervisión y control

Source	DF	Adj SS	Adj MS	F-Value	P-Value
Factor	3	12.95	4.3167	4.43	0.019
Error	16	15.6	0.975		
Total	19	28.55			

Conclusiones

- Las actividades laborales en la institución educativa con ayuda de las AIs, en las cuales hay una diferencia significativa comprobada en niveles de satisfacción docente en la calidad de trabajo con un 95% de confianza son; registro de notas,

planificación, reuniones, coordinación con otras áreas y finalmente supervisión y control. Las labores en las que la asistencia de las AIs no alcanzó los niveles de satisfacción al uso docente, con un nivel de significancia de 0,05 son; atención a familias, orientación vocacional y profesional.

- Es imperativo mantenerse al corriente en todo lo que las IAs pueden ofrecer a los docentes. La IA presenta una gama diversa de actividades pedagógicas que abarcan componentes manuales, elementos de composición de debates y retos entre otras herramientas. Por consiguiente, estos avances agilizan y mejoran las tareas pedagógicas, garantizando alivianar la carga laboral docente en la institución educativa.
- Las AIs pueden automatizar tareas administrativas tediosas, como registro de notas, planificación y demás actividades, según lo menciona el creador de una de las IAs en el entorno educativo más actual e innovadora del mundo asistentes virtuales impulsados por IA bien utilizados realizan alrededor del 80% de trabajo, el restante 20% compete al docente, el docente debe dar su toque personalizado y revisar la rúbrica que obtiene de la IA, de modo que, la idea que surge entorno al trabajo de la IA, dimensionándolo como ineludible e inerrante no es verdadero.
- En instituciones educativas rurales, una conexión fiable a Internet permitiría a los educadores aprovechar eficazmente la IA para diversas tareas pedagógicas, administrativas y reducción de estrés laboral, además es imperativo para el MINEDU dar prioridad a proporcionar capacitaciones y patrocinio las herramientas IAs, ya que, por ejemplo, las analizadas en el presente trabajo no son gratuitas y como estas hay muchas más en la web. Será ideal que el costo del acceso a estas tecnologías no sean un obstáculo para los educadores estatales ecuatorianos.

Conflicto de intereses

No existe conflicto de intereses en relación con el artículo presentado

Referencias Bibliográficas

- Colchester, K., Hagra, H., Alhazzawi, D., & Aldabbagh, G. (2017). A Survey of Artificial Intelligence Techniques Employed for Adaptive Educational Systems within E-Learning Platforms. *Journal of Artificial Intelligence and Soft Computing Research*, 7(1), 47-64. <https://doi.org/10.1515/jaiscr-2017-0004>
- Cortina, J., & Nouri, H. (2000). effect size for ANOVA designs. En *effect Size for ANOVA designs*. India: SAGE Publications. https://books.google.com.ec/books/about/Effect+Size+for+ANOVA+Designs.html?id=ZCSJ5EfqOxcC&redir_esc=y

- Escuelas Ecuador. (2023). *Unidad Educativa Digna María Beatriz Cerda Neto*. <https://www.escuelasecuador.com/unidad-educativa-digna-maria-beatriz-cerda-neto-cotopaxi-pujili-05h00568>
- Finol de Franco, M., & Vera Solórzano, J. (2020). Paradigmas, enfoques y métodos de investigación: análisis teórico. *Revista Mundo Recursivo*, 3(1), 1-24. <https://atlantic.edu.ec/ojs/index.php/mundor/article/view/38>
- García, C., López, O., & Cabero, J. (2020). Autorregulación del aprendizaje en la formación profesional a distancia: efectos de la gestión del tiempo. *Revista de Educación a Distancia (RED)*, 20(62), 1-21. <https://doi.org/10.6018/red.400071>
- García, M. E. (2020). Estrés laboral en docentes de enseñanza secundaria de una institución pública de la ciudad de Manta. *Revista San Gregorio* (43), 140-154. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072020000400140
- Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de El Tingo. (2024, marzo 12). *Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de El Tingo - La Esperanza Administración 2023-2027*. <https://eltingo-laesperanza.gob.ec/cotopaxi/situacion-geografica/>
- Jaboob, A., Durrah, O., & Chakir, A. (2024). Artificial Intelligence: An Overview. In: Chakir, A., Andry, J.F., Ullah, A., Bansal, R., Ghazouani, M. (eds) *Engineering Applications of Artificial Intelligence. Synthesis Lectures, Engineering, Science, and Technology*. Springer, Cham, 3-22. https://doi.org/10.1007/978-3-031-50300-9_1
- Magic School AI. (2024, marzo 14). *Magic School*. Mission. <https://www.magicschool.ai/mission>
- Megaprofe. (2024, marzo 14). *Nuestro enfoque por qué hemos creado Megaprofe*. <https://megaprofe.es/nuestro-enfoque/>
- Ministerio de Educación del Ecuador. (2023, febrero 07). *Acuerdo Nro. MINEDUC-MINEDUC-2023-00005-A*. Ministerio de Educación de la República del Ecuador: <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2023/02/MINEDUC-MINEDUC-2023-00005-A.pdf>
- Ministerio de Educación del Ecuador. (2024). *Jornada laboral docente establecida en la LOEI*. <https://educacion.gob.ec/jornada-laboral-docente/>

- Minitab. (2024, marzo 18). *Acerca de nosotros*. <https://www.minitab.com/es-mx/>
- Pan, Y., & Zhang, L. (2021). Roles of artificial intelligence in construction engineering and management: A critical review and future trends. *Automation in Construction*, 22(103517). <https://doi.org/10.1016/j.autcon.2020.103517>
- Rodríguez Araínga, W. (2011). *Guía de investigación científica*. Fondo Editorial UCH. Universidad de Ciencias y Humanidades, Lima, Perú.
<https://repositorio.uch.edu.pe/handle/20.500.12872/23>
- Sun, Z., Anbarasan, M., & Praveen Kumar, D. (2021). Design of online intelligent English teaching platform based on artificial intelligence techniques. *Computational Intelligence*, 37(3), 1166 -1180.
<https://doi.org/10.1111/coin.12351>
- Yll Escot, V. (2023, noviembre 13). *Usando los super poderes de la inteligencia artificial con Megaprofe*. (M. Cuadros González, maestro con clase, entrevistador). <https://www.youtube.com/watch?v=jwbekaDumco>

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



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



Indexaciones

