


Artículo Original

Modelo de gestión administrativa sostenible inclusiva para el desarrollo hotelero integrado al destino turístico.

Inclusive sustainable administrative management model for hotel development integrated to the tourist destination.

Dr.C. Carlos Funcia Morán. Profesor Titular. Doctor en Ciencias Pedagógicas. Gestor administrativo del alojamiento turístico Casa Funcia – Legrá. Delegación del MINTUR. Santiago de Cuba. Cuba. casa.funcia@gmail.com. 

Recibido: 12 de junio 2021 | **Aceptado:** 24 de septiembre 2021

Resumen

Para orientar los esfuerzos de la gestión administrativa hotelera al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para el turismo y la obtención de ofertas de productos y servicios turísticos pertinentes, competitivos y sostenibles, se aporta un modelo, que viabiliza la inclusión e integración de los actores económicos y sociales de las diferentes formas de propiedad hoteleras integradas al destino turístico, el desempeño de las funciones de planificación, organización, dirección, control y evaluación teniendo en cuenta en la gestión la sostenibilidad económica, social y medioambiental, con el empleo e introducción de los resultados de la ciencia, tecnología e innovación con un carácter prioritario y proactivo en la solución de los problemas que afectan al sector turístico, para dar respuestas pertinentes a las demandas del mercado, como necesidad social, y contribuir al desarrollo sostenible local.

Palabras claves: gestión; sostenible, inclusiva; desarrollo; oferta; demanda

Abstract

To guide the efforts of hotel administrative management to comply with the Sustainable Development Goals (SDG) for tourism and obtain offers of relevant, competitive and sustainable tourism products and services, a model is provided, which enables inclusion and integration of the economic and social actors of the different forms of hotel ownership integrated into the tourist destination, the performance of the functions of planning, organization, direction, control and evaluation, taking into account economic, social and environmental sustainability in management, with employment and introduction of the results of science, technology and

Modelo de gestión y desarrollo hotelero integrado al destino turístico

innovation with a priority and proactive character in solving the problems that affect the tourism sector to provide a pertinent responses to market demands, as a social need, and contribute to local sustainable development.

Keywords: management; sustainable, inclusive; developing; offer; demand.

Introducción

Los beneficios del desarrollo sostenible del turismo y sus impactos económicos – sociales - medioambientales, deben contribuir al crecimiento económico inclusivo y sostenible del desarrollo local en los destinos turísticos, mediante ofertas de productos y servicios turísticos derivados de inversiones de infraestructuras, tecnologías, formación de los recursos humanos y la inclusión en la gestión administrativa sostenible a todos los Actores Económicos y Sociales (AES) de las formas de propiedad hoteleras establecidas, con la aplicación e introducción en la práctica del desarrollo de la actividad turística de los resultados de la ciencia, tecnología e innovación.

En la actualidad, ante el problema ocasionado por la existencia de ofertas mayor que las demandas del mercado, ha provocado una disminución sostenida de los ingresos del sector turístico en general y en particular de la actividad hotelera del destino, como consecuencia de la pandemia de la COVID – 19 y los cambios en el escenario político internacional para el turismo en general y en particular para el destino Cuba, debido también a las medidas de recrudescimiento del bloque por parte de Estados Unidos de América, lo que implica en la situación actual un desafío para los actores económicos y sociales del sector turístico y una oportunidad para gestionar administrativamente los resultados de la ciencia, tecnología e innovación con un carácter prioritario y proactivo.

El aportar soluciones con ofertas de productos y servicios turísticos pertinentes, competitivos y sostenibles. para la recuperación del turismo según las demandas del mercado, como necesidad social, contribuye al desarrollo sostenible local del destino. Todo lo cual impone retos a la gestión sostenible inclusiva del proceso administrativo turístico y para ello la actividad de ciencia, tecnología e innovación resulta ser la vía estratégica para la solución de los problemas. El diagnóstico de la relación oportunidades – potencialidades de los recursos y atractivos turísticos (históricos, culturales, patrimoniales y naturales) del destino, precisa los problemas como oportunidades (los ¿Por qué?), en aras de lograr los resultados óptimos deseados y alcanzar los objetivos (los ¿Para qué?) en correspondencia con los Objetivos de Desarrollo

Sostenible (ODS) para el turismo, según lo planteado por la Organización Mundial del Turismo y Organización de los Estados Americanos.

De todo lo anterior, se deriva como problema de la investigación ¿Cómo gestionar administrativamente ofertas pertinentes, competitivas y sostenibles en la actividad hotelera que contribuyan al crecimiento económico inclusivo del desarrollo sostenible local en el destino turístico?, en el marco del objeto de la gestión del proceso administrativo sostenible inclusivo de la relación entre la oferta y la demanda de productos y servicios turísticos en el destino.

A partir de los ODS para el turismo, con vista a darle solución al problema, el objetivo es elaborar un modelo de gestión administrativa sostenible inclusiva de todos los AES para el desarrollo hotelero integrado al destino turístico, que permita aportar ofertas de productos y servicios turísticos hoteleros pertinentes, competitivos y sostenibles que contribuyan al desarrollo sostenible local en el destino, como variable compleja a atender en el modelo.

La gestión administrativa sostenible inclusiva (GASI) de todos los AES para el desarrollo hotelero integrado al destino, se realiza para unidades de alojamientos de la red hotelera del destino turístico Santiago de Cuba y a partir de la operacionalización de la variable compleja, se determinan las dimensiones, etapas e indicadores del modelo, mediante el empleo de métodos teóricos y de la modelación científica.

Un desempeño óptimo inclusivo e integrado de todos los AES en el desarrollo de las funciones de la GASI de planificación, organización y de control y evaluación, permite la utilización coordinada y eficiente del empleo de los recursos materiales, financieros y humanos, contribuyendo al logro del desarrollo sostenible local en el destino turístico.

Los avances de la ciencia y la técnica, ubican a la producción de conocimientos y a la educación turística en el centro de los modelos de gestión administrativa del sector, sustentándose el modelo de Gestión Administrativa Sostenible Inclusiva para el desarrollo hotelero integrado al destino turístico, en el marco teórico referencial de lo planteado por el Comité Central del Partido Comunista de Cuba (2021) en la *“Conceptualización del modelo económico y social cubano de desarrollo socialista”* y en la fundamentación realizada por Díaz-Canel (2021) acerca de *por qué necesitamos un sistema de gestión del Gobierno basado en ciencia e innovación*. También en el marco legal actual vigente, como son: Decreto-Ley 7/2020 *“Del Sistema de Ciencia, Tecnología e Innovación”*, Decreto 40/2021. *“Reglamento del Decreto-Ley 7 del Sistema de Ciencia, Tecnología e Innovación”*, Decreto-Ley 44/2021. *“Sobre el ejercicio del Trabajo por Cuenta Propia”*, Decreto-Ley 48/2021. *“Del Régimen Especial de*

Modelo de gestión y desarrollo hotelero integrado al destino turístico

Seguridad Social para los trabajadores por cuenta propia, los socios de las cooperativas no agropecuarias y de micro, pequeñas y medianas empresas privadas.”, Decreto-Ley 49/2021. “*Modificativo de la Ley 113 del Sistema Tributario*” y Decreto 49/2021 “*De las actividades a realizar por las micro, pequeñas y medianas empresas privadas, cooperativas no agropecuarias y trabajadores por cuenta propia.*”

El principio inclusivo de todos los Actores Económicos y Sociales del Sector Estatal y No Estatal (AESSENE) en la GASI para el desarrollo hotelero integrado al destino turístico, incluye los actores económicos y sociales pertenecientes a las diferentes formas de propiedad hoteleras establecidas en el destino, como pueden ser las entidades empresariales y unidades presupuestadas estatales, cooperativas, privadas, mixtas, de instituciones y formas asociativas, personal, así como de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES).

En la aplicación prioritaria y proactiva de la ciencia, tecnología e innovación a la solución de los problemas turísticos, es necesario contar con sustentos teóricos y metodológicos a utilizar por AESSENE integrados de las formas de propiedad hotelera del destino, sustentándose el modelo en este sentido con la *Metodología para la mejora o diseño de productos turísticos y su comercialización (MEPROTUR)*” (Funcia, 2010), que comprende cinco etapas estructuradas en forma de sistema entre sí e internamente cada una de ellas, y una sexta etapa de evaluación, que está presente en cada una de las cinco etapas y de forma general, lo que viabiliza la GASI de los actores participantes en función de la solución de los principales problemas del proceso administrativo sostenible inclusivo de la relación entre la oferta y la demanda de productos y servicios turísticos en el destino.

Desarrollo

La GASI en la actividad hotelera del destino Santiago de Cuba, se caracteriza por su orientación al cumplimiento de los ODS para el turismo en el destino, al Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social hasta 2030 (PNDES 2030), al plan del destino y de sus unidades de alojamientos y cadenas hoteleras, teniendo en cuenta los principios expresados en: la conceptualización del modelo económico y social cubano de desarrollo socialista, contextualizados para la GASI de la actividad hotelera integrada al destino turístico.

Los principios contextualizados a la actividad hotelera en el destino, a tener en cuenta en las funciones a desarrollar en la GASI para el desarrollo hotelero integrado al destino turístico son:

1. Vinculación prioritaria y proactiva en la aplicación de la ciencia, la tecnología e innovación con la práctica del desarrollo de la actividad hotelera integrada al destino turístico.
2. Involucramiento de la GASI en el desarrollo de la actividad hotelera integrada al destino turístico, interrelacionando la inclusión en la gestión creadora a todos los AES de las formas de propiedad hoteleras establecidas.
3. Sistematización de la interrelación del Sistema de Ciencia, Tecnología e Innovación (SCIT), el Sistema Nacional de Normalización, Metrología, Calidad y Acreditación (NMC-A) de la conformidad de productos y servicios turísticos hoteleros. en especial con certificación de un turismo más higiénico y seguro, así como de la educación turística del territorio, en la sistematización de la GASI para el desarrollo hotelero integrado al destino turístico.
4. Incremento de la eficiencia y eficacia, incentivando y diversificando los productos y servicios turísticos hoteleros con una adecuada relación calidad – precio y con sostenibilidad económica, social y medioambiental en el destino.
5. Informatización del proceso de la GASI de las ofertas de productos y servicios turísticos hoteleros, así como de su comercialización.
6. Distribución de los beneficios del turismo con arreglo a la calidad y cantidad de trabajo, como una de las vías fundamentales de satisfacción de necesidades de la calidad de vida local en el destino turístico, dada la contribución tributaria del turismo al desarrollo sostenible local.
7. Sostenibilidad sociocultural, tradicional, patrimonial, de sus memorias históricas e identidad nacional de las comunidades del destino turístico, con justicia y equidad en la calidad de vida.

Para el logro de un desarrollo sostenible turístico, se tienen en cuenta las dimensiones de sostenibilidad como ejes transversales en todas las dimensiones, etapas e indicadores que conforman el modelo de GASI para el desarrollo hotelero integrado al destino turístico Santiago de Cuba. Las dimensiones de sostenibilidad son las siguientes:

Sostenibilidad económica: Asegurar las ofertas de la actividad hotelera integrada al destino turístico viables económicamente a largo plazo, con crecimiento sostenible.

Sostenibilidad social: Proteger los atractivos y actividades turísticas en las ofertas hoteleras integradas al destino turístico, la autenticidad sociocultural, tradicional, patrimonial, de sus memorias históricas e identidad nacional de la comunidad del destino con justicia y equidad en la calidad de vida.

Modelo de gestión y desarrollo hotelero integrado al destino turístico

Sostenibilidad medioambiental: Proteger los recursos turísticos naturales y de la diversidad biológica, con un uso racional y óptimo como atractivos y actividades a desarrollar en las ofertas hoteleras integradas al destino turístico.

Orientado al cumplimiento de la variable compleja de ofertas de productos y servicios turísticos hoteleros, pertinentes, competitivos y sostenibles que contribuyan al desarrollo sostenible local en el destino turístico Santiago de Cuba y teniendo en cuenta las dimensiones de sostenibilidad como ejes transversales, se plantean las dimensiones, etapas e indicadores siguientes que conforman el modelo:

Dimensión 1.-: Gestión administrativa sostenible inclusiva en la planificación con ciencia, tecnología e innovación.

En la aplicación de la ciencia, tecnología e innovación con un carácter prioritario y proactivo en el desarrollo sostenible de la actividad hotelera integrada al destino turístico, se parte de la función de planificación en la GASI, definiéndose en esta dimensión, 6 etapas y 28 indicadores sistematizados para las acciones a realizar por los AES participantes de las formas de propiedad hoteleras establecidas, orientadas al cumplimiento de los ODS para el turismo en el destino y para dar solución a los problemas en el contexto actual de desarrollo del destino, teniendo en cuenta las dimensiones de sostenibilidad económica, social y medioambiental, como ejes transversales del modelo (Tabla 1).

VARIABLE COMPLEJA	DIMENSIÓN	ETAPAS	INDICADORES	EJES TRANSVERSALES
Ofertas de productos y servicios turísticos	Gestión	Determinar oportunidades. (¿Por qué?)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Demanda del mercado. ➤ Ofertas de productos. ➤ Competitividad. ➤ Oportunidades. 	Dimensión sostenibilidad económica
		Estructurar el producto. (¿Para qué? y ¿Qué ofrecer?)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Potencialidades. ➤ Objetivo. ➤ Ideas de productos. ➤ Nombre del producto. ➤ Atractivos y actividades. ➤ Mix de servicios. ➤ Equipamientos. 	
		Establecer el proceso de	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Accesos. 	

Funcia Morán Carlos

hoteleros, pertinentes, competitivos y sostenibles que contribuyan al desarrollo local sostenible en el destino.	administrativa sostenible inclusiva en la planificación con ciencia, tecnología e innovación	prestación. (¿Cómo hacerlo?)	➤ Transporte. ➤ Alojamiento. ➤ Restauración. ➤ Equipos e infraestructuras. ➤ Material Informativo.	Dimensión sostenibilidad social
		Determinar Precio – Viabilidad. (¿Cuánto cuesta?)	➤ Cotizaciones. ➤ Cálculo económico. ➤ Precio.	
		Distribución – Comunicación. (¿Dónde distribuirlo? y ¿Cómo darlo a conocer?)	➤ Agencias de viajes. ➤ Tour operadores. ➤ INTERNET. ➤ Posicionamiento. ➤ Acciones promocionales. ➤ Mix comunicacional.	Dimensión sostenibilidad medioambiental
		Evaluar. (¿Qué evaluar?)	➤ Control parcial por etapas. ➤ Control final de la oferta.	
Total	1	6	28	3

Tabla 1.

Dimensión gestión administrativa sostenible inclusiva en la planificación con ciencia, tecnología e innovación. Fuente: elaboración propia.

La dimensión 1 de GASl en la planificación contempla el carácter prioritaria y proactiva en la aplicación de los resultados de la ciencia, tecnología e innovación y su sistematización en la mejora o diseño de ofertas pertinentes, competitivas y sostenibles hoteleras integradas al destino turístico, siendo el diagnóstico de la relación oportunidades – potencialidades de los recursos y atractivos turísticos el punto de partida para la gestión, asumiendo lo planteado por Funcia (2014) en relación con el *diagnóstico de los productos turísticos*, lo cual sienta las bases para la toma de decisiones en cada circunstancia, en correspondencia con el contexto donde se gestiona la oferta del objetivo de desarrollo sostenible propuesto, a partir de un análisis profundo de la situación actual, mediante el empleo de métodos e instrumentos que permitan conocer los logros alcanzados, identificar las dificultades y oportunidades, así como las causas que limitan el logro del objetivo y los elementos que pueden acelerar el cumplimiento del mismo.

Dimensión 2.-: Gestión administrativa sostenible inclusiva en la organización local turística.

Modelo de gestión y desarrollo hotelero integrado al destino turístico

La función de organización, se realiza a través de la dimensión 2 de la GASI local turística que realizan los gobiernos provinciales y municipales en los destinos y polos turísticos, orientadas al cumplimiento de la variable compleja a partir de los ODS para el turismo, teniendo en cuenta la relación intersectorial necesaria para el desarrollo sostenible de la actividad turística, mediante la inclusión e integración de los AESSENE aplicando en la gestión los resultados de la ciencia, tecnología e innovación, las normas de la Organización Internacional de Normalización (ISO) sobre Turismo y de la Oficina Nacional de Normalización de Cuba (NC) de la Industria Turística. Las etapas a contemplar en esta dimensión son: Estructurar el turismo local para la organización y gestión administrativa sostenible inclusiva en el destino y estructurar las infraestructuras y servicios generales que tributan al desarrollo sostenible del turismo local en el destino (tabla 2).

VARIABLE COMPLEJA	DIMENSIÓN	ETAPAS	INDICADORES	EJES TRANSVERSALES
Ofertas de productos y servicios turísticos hoteleros, pertinentes, competitivos y sostenibles que contribuyan al desarrollo local sostenible en el destino.	Gestión administrativa sostenible inclusiva en la organización local turística.	Estructurar el turismo local para la organización y gestión administrativa sostenible inclusiva en el destino.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ODS para el turismo local en el destino. ➤ Estrategia de desarrollo sostenible local del destino turístico. ➤ Convenios y contratos inter-sectoriales para la GASI local en el destino. ➤ Sistemas informáticos inclusivos para la planificación, organización, comercialización y control en la GASI de la calidad turística en el destino. 	Dimensión sostenibilidad económica Dimensión sostenibilidad social Dimensión sostenibilidad medioambiental
		Estructurar las infraestructuras y servicios generales que tributan al desarrollo sostenible del turismo local en el destino.		
Total	1	2	4	3

Tabla 2.

Dimensión gestión administrativa sostenible inclusiva en la organización local turística. Fuente: elaboración propia.

Las dos etapas definidas en esta dimensión, cuentan con un total de cuatro indicadores como son los ODS para el turismo local en el destino, la estrategia de desarrollo sostenible local del destino turístico, convenios y contratos inter-sectoriales para la GASI local en el destino, así

como del indicador sistemas informáticos inclusivos para la planificación, organización, comercialización y control en la GASI de la calidad turística en el destino. Las dos etapas y los cuatros indicadores orientados al cumplimiento de la variable compleja, tienen como ejes transversales las dimensiones de sostenibilidad económica, social y medioambiental definidas.

Los AES fundamentales a integrar en la etapa de estructurar el turismo local para la organización y gestión administrativa sostenible inclusiva en el destino son los pertenecientes a organizaciones como: Delegación Territorial del Ministerio del Turismo de la República de Cuba (MINTUR), Delegación Territorial del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente de Cuba (CITMA), Oficina Territorial de Normalización – Santiago de Cuba (OTNSCU), Universidad de Oriente - Universidad de Ciencias Médicas de Santiago de Cuba (UO-UCM), Centro de Capacitación del Turismo de Santiago de Cuba (CCT) y otros AESSENE pertenecientes a las formas de propiedad establecidas de la actividad hotelera en el destino turístico según correspondan.

Mientras que los AES fundamentales a integrar, pertenecientes a las organizaciones a tener en cuenta en la etapa de estructurar las infraestructuras y servicios generales que tributan al desarrollo sostenible del turismo local en el destino son de: las Terminales de accesos naval, aéreo y terrestre del destino Santiago de Cuba (TAD), Oficina de la Dirección de Inmigración y Extranjería de Santiago de Cuba (DIE), Organismo Público que Controla y Regula la Importación y Exportación de Mercancías (ADUANA), Empresa de Telecomunicaciones de Cuba S.A. (ETECSA), Casas de Cambio (CADECA), BANCOS, Dirección Provincial del Ministerio de Finanzas y Precios (MFP), Transporte, Tiendas, Dirección Provincial del Ministerio de Cultura (MINCULT), Clínica Internacional Santiago de Cuba (SERVIMED), Dirección de Trabajo y Seguridad Social de Santiago de Cuba (MTSS), Oficina Santiago de Cuba de la Oficina Nacional de Estadística e Información (ONEI), Oficina Santiago de Cuba de la Oficina Nacional de Administración Tributaria (ONAT) y otros AESSENE.

Dimensión 3.-: Gestión administrativa sostenible inclusiva en la dirección local turística.

La función de la GASI de dirección para el desarrollo de la actividad turística, se realiza en la dirección local turística sobre los AES de las formas de propiedad de la hotelería establecidas en el destino, que participan directamente en la mejora o diseño de ofertas de productos y servicios turísticos pertinentes, competitivos y sostenibles hoteleros.

Modelo de gestión y desarrollo hotelero integrado al destino turístico

VARIABLE COMPLEJA	DIMENSIÓN	ETAPAS	INDICADORES	EJES TRANSVERSALES		
Ofertas de productos y servicios turísticos hoteleros, pertinentes, competitivos y sostenibles que contribuyan al desarrollo local sostenible en el destino.	Gestión administrativa a sostenible inclusiva en la dirección local turística.	Determinar oportunidades en las demandas del mercado.	➤ Investigaciones de mercados para el destino.	Dimensión sostenibilidad económica		
		Seleccionar atractivos y actividades.	➤ Convenios y contratos entre estructuras e infraestructuras que intervienen en el desarrollo del turismo local.			
		Seleccionar unidades de alojamientos y de restauración.	➤ Actividad hotelera y de restauración con ofertas pertinentes, competitivas y sostenibles con la calidad establecida.			
				Seleccionar otras ofertas integradas a la hotelería.	➤ Actividades náuticas, de ocio, naturaleza, eventos y otras en el destino.	Dimensión sostenibilidad social
				Determinar equipamientos para las ofertas.	➤ Equipamientos instalados con la calidad establecida.	
				Distribuir productos y servicios turísticos hoteleros de los AES de las formas de propiedad hotelera establecidas.	➤ Cartera de productos y servicios turísticos del destino en modelos de distribución. ➤ Sistemas informáticos para la planificación, organización, distribución, comunicación y comercialización de ofertas turísticas locales.	
				Comunicar los productos y servicios turísticos hoteleros y evaluar la satisfacción del cliente.	➤ Guías, mapas y material informativos de productos y servicios turísticos hoteleros del destino. ➤ Control y evaluación de la satisfacción de los clientes del destino.	
				Dimensión sostenibilidad medioambiental		
Total	1	7	9	3		

Tabla 3.

Dimensión gestión administrativa sostenible inclusiva en la dirección local turística. Fuente: elaboración propia.

Para el desarrollo de la GASI en la dirección local turística, se tienen en cuenta acciones fundamentales de diagnóstico del desarrollo de la actividad hotelera integrada al destino, superación de los AES responsabilizados con la mejora o diseño de productos y servicios turístico hoteleros integrados al destino, las cuales se llevan a cabo en siete etapas que comprenden un total de nueve indicadores, orientados al cumplimiento de la variable compleja y que tienen todos como ejes transversales las dimensiones de sostenibilidad económica, social y medioambiental definidas (Tabla 3).

Los AES fundamentales a tener en cuenta en las siete etapas de esta dimensión, son los pertenecientes a sectores como del: MINTUR , CITMA, OTNSCU, UO-UCM, CCT, de las Agencias de Viajes (AAVV) existentes en el destino, Información al Turismo (INFOTUR), Empresa Extra Hotelera (PALMARES), Empresa Marina y Náuticas (MARLIN), y otros AESSENE, así como los participantes de las infraestructuras y servicios generales que tributan al desarrollo sostenible del turismo local en el destino de las TAD, DIE, MFP, MINCULT, SERVIMED, MTSS, ONEI, ONAT y otros AESSENE.

Dimensión 4.-: Gestión administrativa sostenible inclusiva en el control y evaluación.

La función de la GASI en el control y evaluación, orientada a medir el cumplimiento de la variable compleja definida a partir de los ODS para el turismo en el destino, se realiza en la presente dimensión con la participación activa de AES de las formas de propiedad establecidas en el destino turístico, a través de tres etapas definidas como autoevaluación, evaluación parcial y evaluación anual, las que cuentan con 13 indicadores fundamentales, que tienen todos como ejes transversales las dimensiones de sostenibilidad económica, social y medioambiental definidos (Tabla 4).

En la etapa de autoevaluación participan los AESSENE de las formas de propiedad hotelera establecidas en el destino, mientras que en la evaluación parcial y final participan los Gobiernos Provinciales-Municipales y Consejos de la Administración que se auxilian del Grupo Multidisciplinario (GOB), así como AES del MINTUR, CITMA, OTNSCU, UO-UCM, CCT, AAVV, INFOTUR, PALMARES, MARLÍN, AAVV -TTOO, INFOTUR, DIE, MFP, MINCULT, SERVIMED, MTSS, ONEI, ONAT y otros AESSENE.

Modelo de gestión y desarrollo hotelero integrado al destino turístico

VARIABLE COMPLEJA	DIMENSIÓN	ETAPAS	INDICADORES	EJES TRANSVERSALES
Ofertas de productos y servicios turísticos hoteleros, pertinentes, competitivos y sostenibles que contribuyan al desarrollo local sostenible en el destino.	Gestión administrativa sostenible inclusiva en el control y evaluación.	Autoevaluación.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Certificación del proyecto de alojamiento. ➤ Contratos de trabajo. ➤ Contribución de las obligaciones tributarias. ➤ Contribución a la seguridad social. 	Dimensión sostenibilidad económica
		Evaluación parcial.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Licencia sanitaria. ➤ Operaciones con cuentas bancarias certificadas. ➤ Registro hotelero de huéspedes. ➤ Registro de turistas en la DIE y MINTUR 	
		Evaluación anual.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Registros de gestión financiera y contable. ➤ Estado de resultados: Utilidad o pérdida. ➤ Ingresos turista. ➤ Pernoctaciones. ➤ Tasa de ocupación. 	Dimensión sostenibilidad medioambiental
Total	1	3	13	3

Tabla 4.

Dimensión gestión administrativa sostenible inclusiva en el control y evaluación. Fuente: elaboración propia.

El control y evaluación de esta dimensión en la GASI para el desarrollo hotelero integrado al destino turístico, constituye una de las funciones a tener en cuenta por los AES en la gestión del proceso administrativo sostenible inclusivo de la relación entre la oferta y la demanda de productos y servicios turísticos hoteleros, del modo más eficiente y eficaz.

La retroalimentación puesta de manifiesto, tiene en cuenta el carácter cíclico, holístico y sistémico de la evaluación en la GASI, para el logro de la contribución del turismo al desarrollo sostenible local.

A partir de los ODS para el turismo y teniendo en cuenta el contexto actual del desarrollo de la actividad hotelera en el destino, el marco teórico referencial y legal vigente, la variable compleja, los principios a tener en cuenta y las dimensiones de sostenibilidad económica, social y medioambiental como ejes transversales, se conforma el modelo en las cuatro dimensiones

abordadas anteriormente a desarrollarse en 18 etapas con un total de 54 indicadores para la GASI de los AES integrados en el destino, con vista a la contribución del turismo al desarrollo sostenible local. Ver figura 1.

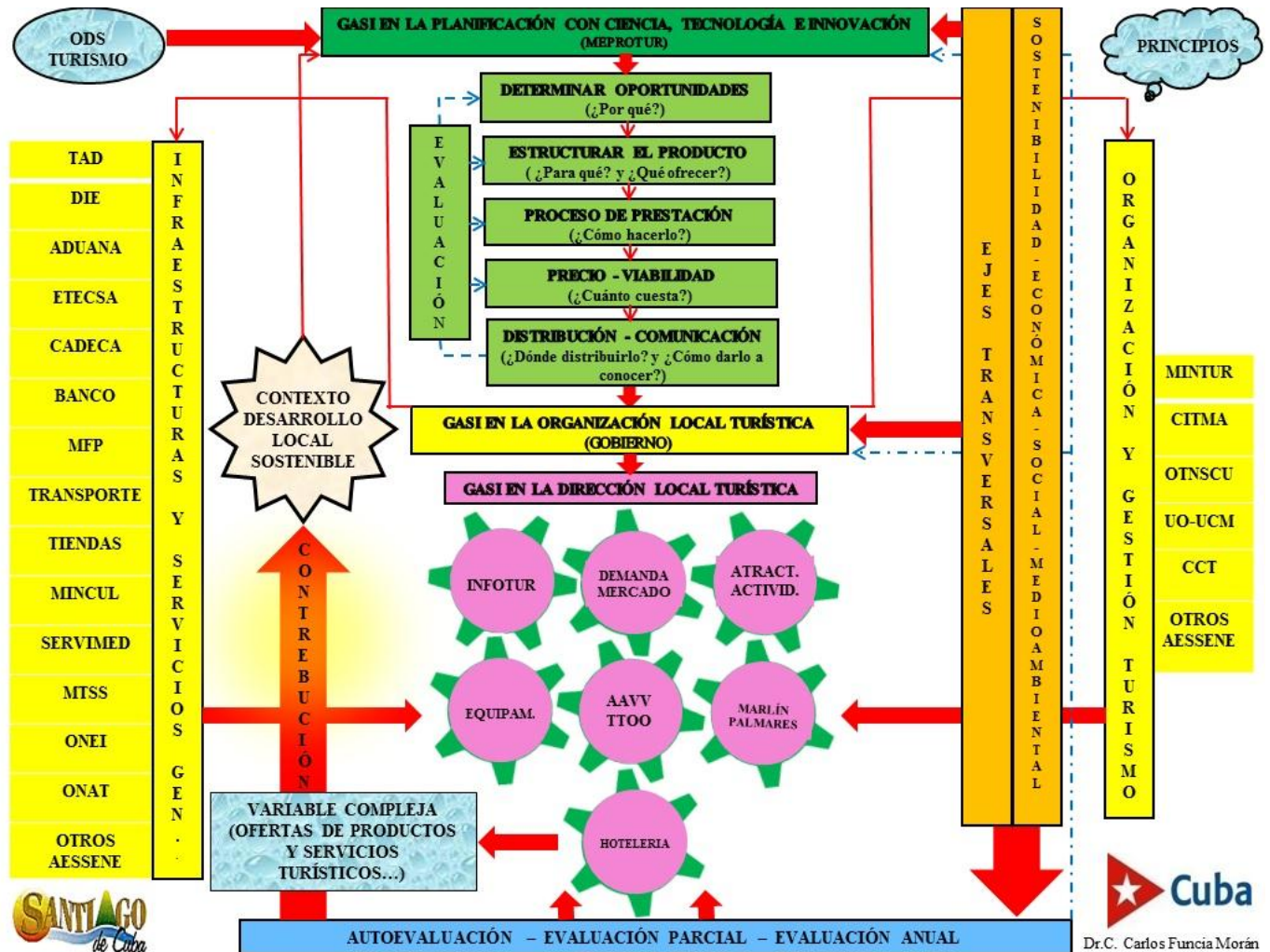


Fig. 1.

Modelo de gestión administrativa sostenible inclusiva para el desarrollo hotelero integrado al destino turístico. Fuente: elaboración propia.

Conclusiones

El modelo aportado de GASI de los AES para el desarrollo hotelero integrado al destino turístico, viabiliza:

1. La singularidad requerida según el contexto de actuación, revelando la esencia de las funciones de planificación, organización, dirección, control y evaluación para la GASI, en su

Modelo de gestión y desarrollo hotelero integrado al destino turístico

lógica interna, del proceso administrativo sostenible de la relación entre las ofertas y las demandas de productos y servicios turísticos hoteleros integrados al destino.

2. El Conducirse en la gestión administrativa orientados al cumplimiento de los ODS para el turismo, en el contexto del destino.
3. La inclusión e integración de los AES de las formas de propiedad hoteleras establecidas en el destino, mediante su participación en la GASI para el desarrollo hotelero integrado al destino turístico.
4. La introducción de los resultados de la ciencia, tecnología e innovación con un carácter prioritario y proactivo para el desarrollo hotelero de la actividad turística en el destino.
5. La gestión de la sostenibilidad económica, social y medioambiental como ejes transversales a tener en cuenta en las cuatro dimensiones, 18 etapas y 54 indicadores que conforman el modelo.
6. La obtención de productos y servicios turísticos pertinentes, competitivos y sostenibles que contribuyan al desarrollo local sostenible.

Referencias Bibliográficas

- Comité Central del Partido Comunista de Cuba (2021). Conceptualización del modelo económico y social cubano de desarrollo socialista. La Habana, Cuba (2021). Empresa de Artes Gráficas Federico Engels, junio de 2021.
- Decreto-Ley 7/2020 (2020). Del Sistema de Ciencia, Tecnología e Innovación. Gaceta Oficial No. 93 Ordinaria de 18 de agosto de 2021 (GOC-2021-765-O93), Cuba (2021).
- Decreto 40/2021 (2021). Reglamento del Decreto-Ley 7 del Sistema de Ciencia, Tecnología e Innovación. Gaceta Oficial No. 93 Ordinaria de 18 de agosto de 2021 (GOC-2021-766-O93), Cuba (2021).
- Decreto-Ley 44/2021 (2021). Sobre el ejercicio del Trabajo por Cuenta Propia. Gaceta Oficial No. 94 Ordinaria de 19 de agosto de 2021 (GOC-2021-775-094), Cuba (2021).
- Decreto-Ley 48/2021 (2021). Del Régimen Especial de Seguridad Social para los trabajadores por cuenta propia, los socios de las cooperativas no agropecuarias y de micro, pequeñas y medianas empresas privadas. Gaceta Oficial No. 94 Ordinaria de 19 de agosto de 2021 (GOC-2021-779-O94), Cuba (2021).

Decreto-Ley 49/2021 (2021). Modificativo de la Ley 113 del Sistema Tributario, de 23 de julio de 2012. Gaceta Oficial No. 94 Ordinaria de 19 de agosto de 2021 (GOC-2021-780-094), Cuba (2021).

Decreto 49/2021 (2021). De las actividades a realizar por las micro, pequeñas y medianas empresas privadas, cooperativas no agropecuarias y trabajadores por cuenta propia. Gaceta Oficial No. 94 Ordinaria de 19 de agosto de 2021 (GOC-2021-781-094), Cuba (2021).

Díaz-Canel Bermúdez, M. (2021). ¿Por qué necesitamos un sistema de gestión del Gobierno basado en ciencia e innovación?. ANALES DE LA ACADEMIA DE CIENCIAS DE CUBA, 11(1), e1000. Recuperado de <http://www.revistaccuba.cu/index.php/revacc/article/view/1000/1078>

Funcia Morán, C (2014). Diagnóstico de los productos turísticos. Universidad Tecnológica Israel, Quito – Ecuador. (2014). Revista Científica UISRAEL ISSN 1390-8545, vol. 1, n.º 1, junio e 2014, pp. 65-72, doi:10.35290/rcui.v1n1.2014.41.

Funcia Morán, C. et al (2010). Metodología para la mejora o diseño de productos turísticos y su comercialización (MEPROTUR). 1ª Convención Internacional de Estudios Turísticos. Universidad de La Habana, Cuba. (2010) ISBN No. 978-959-16-2015-6.