

*Recibido: 20/febrero/2025**Aceptado: 25/junio/2025*

Interacciones simbólicas inclusivas de gestión en Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (Original)

Inclusive symbolic interactions of management in the Learning and Research Resource Center (Original)

Carlos Funcia Morán. *Licenciado en Educación. Doctor en Ciencias Pedagógicas. Profesor Titular. Unidad de Alojamiento Turístico Casa Funcia – Legrá. Delegación Territorial MINTUR. Santiago de Cuba. Cuba.* [casa.funcia@gmail.com]
[<https://orcid.org/0000-0001-5432-8798>]

Resumen

El logro de una gestión inclusiva, sostenible e integral en el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación de la universidad de Granma-Cuba para la educación, hotelería y turismo, en la gestión de ofertas de productos y servicios informativos pertinentes que respondan a las necesidades sociales para el aprendizaje y la investigación, se debe realizar en la práctica social mediante las interacciones simbólicas entre los gestores del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación con los gestores del proceso de enseñanza aprendizaje y los gestores de programas y proyectos de investigación de organizaciones endógenas y exógenas en el contexto del destino turístico, orientado su cumplimiento a los objetivos de desarrollo sostenible, las estrategias y el plan de desarrollo económico y social. Los resultados de la investigación responden al problema ¿por qué es necesario una gestión inclusiva, participativa e integrada mediante las interacciones simbólicas entre los gestores participantes? y al cumplimiento del objetivo de elaborar sustentos teóricos que contribuyan a una gestión inclusiva, sostenible, participativa e integrada mediante la aplicación de interacciones simbólicas entre los gestores, aportándose dos dimensiones, 12 etapas y 15 indicadores que conforman la gestión del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, así como dos dimensiones como ejes transversales.

Palabras clave: interacciones simbólicas; gestión; CRAI; turismo

Abstract

The achievement of inclusive, sustainable, and comprehensive management at the Learning and Research Resource Center of the University of Granma, Cuba, for education, hospitality, and tourism, in the management of relevant informational products and services that respond to social needs for learning and research, must be carried out in social practice through symbolic



interactions between the managers of the Learning and Research Resource Center, the managers of the teaching-learning process, and the managers of research programs and projects from endogenous and exogenous organizations within the context of the tourist destination, oriented toward compliance with the sustainable development goals, strategies, and the economic and social development plan. The results of the research address the question: Why is inclusive, participatory, and integrated management necessary through symbolic interactions between participating managers? and the fulfillment of the objective of developing theoretical foundations that contribute to inclusive, sustainable, participatory, and integrated management through the application of symbolic interactions among managers. This provides two dimensions, 12 stages, and 15 indicators that comprise the management of the Learning and Research Resource Center, as well as two dimensions as cross-cutting axes.

Keywords: symbolic interactions; management; CRAI; tourism

Introducción

Los avances de la ciencia y la técnica, ubican la producción de conocimientos y la educación turística en el centro de los modelos de gestión inclusiva, sostenible e integral para el desarrollo de la ciencia de la educación, la hotelería y el turismo, sustentándose los modelos en el marco institucional y regulatorio de la historia del arte de la gestión inclusiva sostenible, fundamentado por el marco legal actual vigente en lo establecido en el Decreto-Ley 7/2020 “Del Sistema de Ciencia, Tecnología e Innovación”, Decreto-Ley 96/2024 "Modificativo del Decreto-Ley 7 del Sistema de Ciencia, Tecnología e Innovación", por lo fundamentado por Díaz- Canel (2021) acerca de ¿Por qué necesitamos un sistema de gestión del Gobierno basado en ciencia e innovación? y por el Decreto-Ley 43/2021 De la Misión del Ministerio de Educación Superior, los cuales establecen las bases para el funcionamiento de las estructuras de la educación superior y las investigaciones de dichos sistemas.

La gestión inclusiva sostenible en el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) turística de la universidad y sus resultados deben contribuir al desarrollo sostenible de la educación superior y a la producción de conocimientos derivados del desarrollo de actividades del Sistema de Ciencia, Tecnología e Innovación (SCTeI), para la educación turística, la hotelería y el turismo, lo cual resulta fundamentado, para la gestión de los CRAI y el desarrollo de sus funciones por (Barceló, 2023). El CRAI de la universidad de Cienfuegos funge



como espacio de encuentro para la cultura científica y por la Universidad de Barcelona (2022), el Reglamento de los CRAI bibliotecas.

Las experiencias sociales en los procesos de aprendizaje y en las ofertas de hotelería y turismo, presupone la determinación de las necesidades sociales y como respuesta las ofertas de productos y servicios informativos de los CRAI, mediante la aplicación en la práctica social de la teoría de las interacciones elaborada por la sociología y que se realizan entre los gestores participantes, incorporando el enfoque interacciones simbólicas, fundamentado por Lennon Villar (2006).

Los beneficios de los resultados de la gestión del CRAI, deben contribuir al desarrollo sostenible de la educación turística y la investigación educativa, en hotelería y turismo, mediante las ofertas de productos y servicios informativos a los gestores participantes. El diagnóstico de la relación oportunidades – potencialidades de los recursos para el aprendizaje y la investigación, 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 la educación y el turismo.

Con el principio inclusivo de los gestores del proceso de enseñanza aprendizaje de la educación turística y los gestores de la investigación educativa, en hotelería y turismo, se logra la integración para la gestión, mediante las interacciones simbólicas que se realizan en la práctica social. A pesar del marco teórico-legal existente, aún en la actualidad existen insuficiencias en la gestión inclusiva de los CRAI y su contribución en el aprendizaje de la educación turística y en la investigación educativa, hotelera y de turismo.

De todo lo anterior, se deriva como problema de la investigación ¿Por qué es necesaria una gestión inclusiva, participativa e integrada mediante las interacciones simbólicas entre los gestores del proceso de enseñanza aprendizaje y las investigaciones en el contexto del CRAI de la universidad? Con vista a darle solución al problema, el objetivo es elaborar sustentos teóricos que permitan una gestión inclusiva, sostenible, participativa e integrada mediante la aplicación de interacciones simbólicas entre los gestores del proceso de enseñanza aprendizaje y las investigaciones.

Materiales y métodos

Para la aplicación de la Ciencia, la Tecnología e Innovación en la solución de los problemas de la enseñanza de la educación turística y de la investigación en hotelería y turismo,



es necesario contar con sustentos teóricos y metodológicos a utilizar en la gestión inclusiva por el Centro de Recurso para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la universidad de Granma para el turismo, integrando mediante las interacciones simbólicas la gestión de las formas de propiedades y/o estructuras de las organizaciones endógenas y exógenas del CRAI en el contexto del destino, sustentándose la oferta turística con la “Metodología para la mejora o diseño de productos turísticos y su comercialización (MEPROTUR)” (Funcia, 2010), que viabiliza la aplicación de la ciencia en los gestores participantes en función de la solución de los principales problemas del proceso administrativo sostenible inclusivo de la relación entre las ofertas y las demandas de productos y servicios turísticos en el destino.

En el marco del objeto de la gestión del proceso de enseñanza aprendizaje de la educación turística y del proceso administrativo sostenible inclusivo de la relación entre las ofertas y las demandas de productos y servicios turísticos en el destino turístico Granma, se precisa como campo de acción, la gestión inclusiva sostenible del CRAI de la universidad de Granma, mediante las interacciones simbólicas con los gestores del proceso de enseñanza aprendizaje de la educación turística y la investigación en hotelería y turismo.

A partir de los objetivos de desarrollo sostenible para la educación y el turismo, se operacionaliza la variable compleja definida como "Interacciones simbólicas inclusivas de gestión en Centro de Recurso para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) turística", estructurándose la gestión inclusiva sostenible, al precisarse las dimensiones, etapas e indicadores, mediante el empleo de métodos teóricos, la modelación científica y un pre-experimento en la unidad de alojamiento turístico Casa Funcia – Legrá.

Un desempeño óptimo inclusivo e integrado de los gestores en el desarrollo de las funciones para la educación y el turismo, permite la utilización coordinada y eficiente del empleo de los recursos humanos, materiales y financieros, que contribuyen al logro del desarrollo sostenible de la educación turística y la investigación en hotelería y turismo.

Análisis y discusión de los resultados

La gestión inclusiva de productos y servicios informacionales en el CRAI de la universidad, se pone de manifiesto mediante las interacciones simbólicas que se realicen con gestores del proceso de enseñanza aprendizaje de la educación turística y de los programas y proyectos del Sistema de Ciencia, Tecnología e Innovación (SCTeI) para la educación, la hotelería y el turismo, pertenecientes a organizaciones endógenas y exógenas del CRAI.



El desarrollo sostenible de la propia ciencia de la educación, la hotelería y el turismo, así como para dar solución a los problemas que afectan su aplicación en el contexto de la universidad y del destino turístico, es fundamentado por Funcia (2021) en: “Modelo de gestión administrativa sostenible inclusiva para el desarrollo hotelero integrado al destino turístico” y por Funcia (2023) en "Modelo para gestión inclusiva sostenible de la ciencia, tecnología e innovación, integrado al desarrollo turístico".

Se orienta el cumplimiento de la variable compleja de Interacciones simbólicas inclusivas de gestión en CRAI, teniendo en cuenta como ejes transversales en la gestión: la dimensión gestores de planes y programas de la educación turística y gestores del plan de ciencia, tecnología e innovación para la educación, la hotelería y el turismo. El punto de partida de la gestión de productos y servicios informacionales en el CRAI de la universidad, es la dimensión gestión inclusiva de necesidades sociales para el aprendizaje y la investigación en turismo:

Dimensión 1.-: Gestión inclusiva de necesidades sociales.

La gestión inclusiva participativa aplicada con interacciones simbólicas del CRAI en la determinación de las necesidades sociales de aprendizaje en la educación turística y para la investigación en hotelería y turismo, se reflejan en las demandas del mercado y segmentos a atender determinadas, orientado su cumplimiento a los ODS, mediante acciones a desarrollar en las Estrategias de Desarrollo Económico Social (EDES) y los Planes de Desarrollo Económico Social (PDES).

Orientado al cumplimiento de la variable compleja interacciones simbólicas inclusivas de gestión en Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación turística, se desarrolla la primera dimensión gestión inclusiva de necesidades sociales a través de cuatro etapas que son las demandas del mercado turístico, los ODS, las EDES y los PDES para la educación, la hotelería y el turismo, teniéndose en cuenta en la gestión del CRAI como ejes transversales la dimensión gestores de planes y programas de la educación turística y gestores del plan de ciencia, tecnología e Innovación para la educación, la hotelería y el turismo. Ver Tabla 1.

La primera dimensión gestión inclusiva de necesidades sociales del CRAI de la universidad en alianza estratégica con el Centro de Documentación e Información Turística (CIDTUR) del destino, prevé la determinación de las necesidades sociales pertinentes sostenibles contextuales para el aprendizaje en la educación y la investigación en educación turística, hotelería y turismo, logradas por las interacciones simbólicas realizadas entre los gestores del



proceso de enseñanza aprendizaje y los gestores de programas y proyectos del SCTeI pertenecientes a las organizaciones endógenas y exógenas del CRAI. Necesidades sociales a las cuales responden la gestión inclusiva de ofertas de los productos y servicios informativos.

Tabla 1. Gestión inclusiva necesidades sociales

VARIABLE COMPLEJA	DIMENSIÓN	ETAPAS	INDICADORES	EJES TRANSVERSALES	
Interacciones simbólicas inclusivas de gestión en Centro de Recurso para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) turística	Gestión inclusiva necesidades sociales	Demandas del mercado turístico	➤ Diagnóstico de necesidades sociales contextuales de	Dimensión: Gestores de planes y programas de la educación turística	
		Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para la educación turística, la hotelería y el turismo	aprendizaje para la educación turística y la investigación en educación, hotelería y turismo		
		Estrategias de Desarrollo Económico Social (EDES) para la educación turística, la hotelería y el turismo	➤ Selección e interacción simbólica con gestores de los planes y programas de la educación turística y del plan de Ciencia, tecnología e innovación de educación turística, hotelería y turismo, pertenecientes a organizaciones endógenas y exógenas del CRAI		
		Planes de Desarrollo Económico Social (PDES) para la	➤ Pertinencia: necesidades sociales contextuales a atender para el desarrollo sostenible de la educación turística y la producción de ciencia, tecnología e innovación en educación turística, hotelería y turismo		
			➤ Necesidades sociales		Dimensión: Gestores del plan de Ciencia, tecnología e innovación para la educación turística, la hotelería y el turismo



educación
turística, la
hotelería y el
turismo

inclusivas a atender, para los
gestores de las estrategias de
desarrollo económicas sociales
y los planes de desarrollo
económico social para la
educación turística, la
hotelería y el turismo

Total	1	4	4	2
-------	---	---	---	---

Fuente: Elaboración propia.

Dimensión 2.-: Gestión inclusiva de ofertas de los productos y servicios informativos.

El diagnóstico de la relación entre necesidades sociales precisadas en la determinación de las demandas del mercado para el aprendizaje y la investigación con las ofertas de productos y servicios informativos del CRAI, constituye el punto de partida para una gestión inclusiva sostenible pertinente de las ofertas, teniendo en cuenta las potencialidades de recursos de las organizaciones endógenas y exógenas del CRAI.

Asumiendo lo planteado por Funcia (2014) en relación con el "Diagnóstico de los productos turísticos", en las etapas e indicadores, se sientan las bases para la toma de decisiones en cada circunstancia, en correspondencia con el contexto y los ODS para la educación, la hotelería y el turismo, a partir de un análisis profundo de la situación actual, mediante el empleo de métodos e instrumentos que permitan conocer los logros alcanzados en las ofertas de productos y servicios informativos, identificar las dificultades y oportunidades, así como las causas que limitan el logro de los objetivos y los elementos que pueden acelerar el cumplimiento de los mismos.

Tabla 2. Gestión inclusiva ofertas productos y servicios informativos

VARIABLE COMPLEJA	DIMENSIÓN ETAPAS	INDICADORES	EJES TRANSVERSALES
	Servicios de bibliotecas y documentación	➤ Gestores, expertos, trabajadores, estudiantes y otros actores atendidos de planes y programas de la educación turística y del	



		Servicios de búsqueda de información	plan de ciencia, tecnología e Innovación para la educación turística, la hotelería y turismo, pertenecientes a organizaciones endógenas y exógenas del CRAI	
		Servicios de recursos educativos, investigativos e informáticos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bases de datos y buscadores de información especializada ➤ Prestaciones de recursos educativos, investigativos e informáticos 	Dimensión: Gestores de planes y programas de la educación turística
Interacciones simbólicas inclusivas de gestión en Centro de Recurso para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) turística	Gestión inclusiva ofertas productos y servicios informativos	Servicios de formación informacional	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Formación y educación continua informacional brindada sobre: normas y estilos de redacción, derecho de autor, propiedad intelectual e industrial 	
		Servicios de productos informacional	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Productos informativo temáticos brindados para gestores de la educación turística y la investigación ➤ Pertinencia: respuesta que brindan los productos y servicios informativos a las necesidades sociales para el desarrollo sostenible de la educación 	Dimensión: Gestores del plan de Ciencia, tecnología e innovación para la



			turística, la hotelería y el turismo ➤ Factibilidad: Viabilidad económica, social y medioambiental de los productos y servicios informativos ➤ Participación en eventos territoriales, nacionales e internacionales con resultados obtenidos en el PCTeI ➤ Publicaciones (libros y artículos) con resultados obtenidos del PCTeI ➤ Premios territoriales, nacionales e internacionales obtenidos de resultados del PCTeI ➤ Alcance obtenido en la diseminación de la información, mediante interacciones simbólicas	educación turística, la hotelería y el turismo
Servicios de publicaciones				
Servicios de diseminación de la información				
Total	1	8	11	2

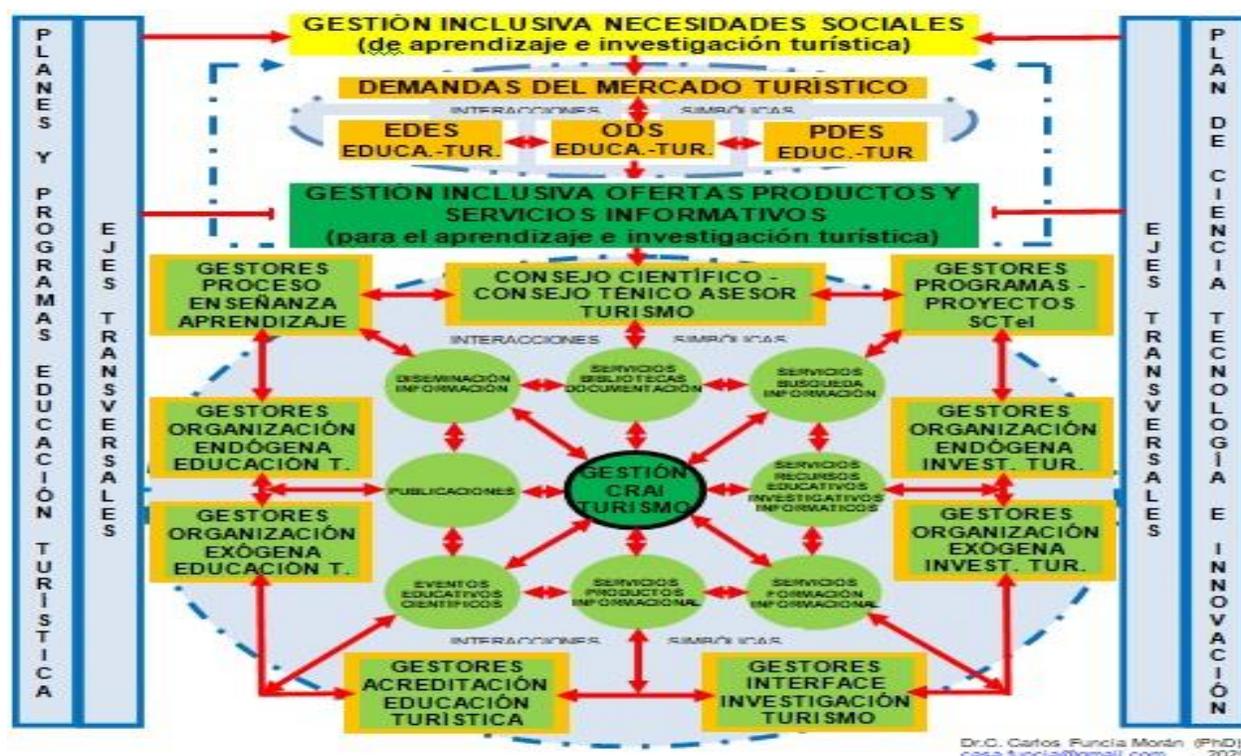
Fuente: Elaboración propia.

El cumplimiento de la variable compleja interacciones simbólicas inclusivas de gestión en CRAI, en relación a las ofertas, se desarrolla en la segunda dimensión gestión inclusiva de las ofertas de productos y servicios informativos, a través de ocho etapas para el desarrollo de sus funciones de la gestión inclusiva como son: servicios de bibliotecas y documentación; servicios de búsqueda de información; servicios de recursos educativos, investigativos e informáticos; servicios de formación informacional; servicios de productos informacionales; servicios a



eventos educativos y científicos; servicios de publicaciones y servicios de diseminación de la información. Realizándose la gestión mediante interacciones simbólicas, teniendo como ejes transversales los gestores de planes y programas de la educación turística y los gestores del Plan de Ciencia, Tecnología e Innovación (PCTeI) para la educación turística, la hotelería y el turismo, pertenecientes a las organizaciones endógenas y exógenas del CRAI.

Figura 1. Interacciones simbólicas para la gestión en CRA en turismo



Fuente: Elaboración propia.

En la gestión inclusiva para la oferta de productos y servicios informativos, se tienen en cuenta 11 indicadores para la planificación, organización, dirección, control y evaluación en las 8 etapas de dicha gestión, mediante las interacciones simbólicas que se realicen con los gestores en dicho proceso. Se conforman las interacciones simbólicas inclusivas de la gestión inclusiva del CRAI, dada la relación de las dos dimensiones abordadas anteriormente a desarrollarse en 12 etapas con un total de 15 indicadores, teniendo dos dimensiones como ejes transversales, con vista a la contribución de los resultados al desarrollo sostenible de la educación y la investigación educativa, hotelera y turística. Ver figura 1.



Conclusiones

A modo de conclusiones de lo aportado para la gestión inclusiva sostenible del CRAI para el turismo del destino Granma, se viabiliza la singularidad requerida según el contexto de actuación de la gestión inclusiva sostenible de las organizaciones endógenas y exógenas del CRAI, en su lógica interna, del proceso de gestión del desarrollo sostenible de la educación turística y la investigación en hotelería y turismo.

La gestión inclusiva sostenible del CRAI, se orienta al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible para la educación y el turismo, teniendo en cuenta las estrategias económicas y sociales, así como el plan de desarrollo económico y social. La inclusión e integración de los gestores de las organizaciones endógenas y exógenas del CRAI, se realiza mediante la aplicación del enfoque interacciones simbólicas, que facilitan el logro de una gestión inclusiva sostenible.

La gestión inclusiva de los gestores del proceso de enseñanza aprendizaje de los planes y programas de la educación turística y de los gestores de programas y proyectos del plan de ciencia, tecnología e innovación, como dimensiones de ejes transversales, se tiene en cuenta en las dos dimensiones, 12 etapas y 15 indicadores que conforman la gestión del CRAI. La obtención de resultados de los productos y servicios informativos del CRAI contribuyen al desarrollo sostenible de la educación turística, la hotelería y el turismo.

Referencias bibliográficas

- Asamblea Nacional del Poder Popular (2020). Decreto-Ley 7/2020. Del Sistema de Ciencia, Tecnología e Innovación. *Gaceta Oficial No. 93 Ordinaria de 18 de agosto de 2021(GOC-2021-765-093)*, Cuba (2021). <https://www.gacetaoficial.gob.cu/es/decreto-ley-7-de-2020-de-consejo-de-estado-0>
- Asamblea Nacional del Poder Popular (2021). Decreto-Ley 43/2021 De la Misión del Ministerio de Educación Superior. *Gaceta Oficial No. 96 Ordinaria de 24 de agosto de 2021(GOC-2021-803-096)*, Cuba (2021). <https://www.gacetaoficial.gob.cu/es/decreto-ley-43-de-2021-de-consejo-de-estado>
- Asamblea Nacional del Poder Popular (2024). Decreto-Ley 96/2024 Modificativo del Decreto-Ley 7 del Sistema de Ciencia, Tecnología e Innovación. *Gaceta Oficial No. 13 Ordinaria de 25 de febrero de 2025 (GOC-2025-58-013)*, Cuba (2025). <https://www.gacetaoficial.gob.cu/es/decreto-ley-96-de-2024-de-consejo-de-estado>



- Barceló, M. (2023). El CRAI de la universidad de Cienfuegos como espacio de encuentro para la cultura científica. *Revista científica Bibliotecas Anales de Investigación*, 19(1).
<https://revistas.bnjm.cu/index.php/BAI/article/view/477>
- Díaz-Canel, 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. <http://www.revistaccuba.cu/index.php/revacc/article/view/1000/1078>
- Funcia, C (2014). Diagnóstico de los productos turísticos. Universidad Tecnológica Israel, Quito – Ecuador. (2014). *Revista Científica UISRAEL*, 1(1), 65-72.
<https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/rcui/article/view/41#>
- Funcia, C., de la Uz, J., Mendoza, Y., & Rodríguez, J. (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.
- Funcia, C. (2021). Modelo de gestión administrativa sostenible inclusiva para el desarrollo hotelero integrado al destino turístico. (Original). *Redel. Revista Granmense De Desarrollo Local*, 5(4), 78-92.
<https://revistas.udg.co.cu/index.php/redel/article/view/2798>
- Funcia, C. (2022). Modelo para gestión inclusiva sostenible de la ciencia, tecnología e innovación, integrado al desarrollo turístico. (Original). *Roca. Revista científico – educacional de la provincia Granma*, 18(3).
<https://revistas.udg.co.cu/index.php/roca/article/view/3469>
- Universidad de Barcelona (2022). *Reglamento de los CRAI bibliotecas*. Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación.
- Lennon del Villar, O. (2006). Interaccionismo simbólico y educación. *Revista electrónica diálogos educativos*, 6(12). http://www.umce.cl/~dialogos/n12_2006/lennon.swf

