



Ingeniería Industrial

ISSN: 1815-5936

Facultad de Ingeniería Industrial, Instituto Superior
Politécnico José Antonio Echeverría, Cujae.

Acosta-Pérez, Idalmis; Marrero-Delgado, Fernando; de-la-
Paz-Martínez, Estrella María; Gómez-Díaz, María del Rocío
Indicadores de riesgos para un destino turístico cubano de sol y playa
Ingeniería Industrial, vol. XL, núm. 3, 2019, Septiembre-Diciembre, pp. 239-247
Facultad de Ingeniería Industrial, Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría, Cujae.

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360461152003>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

UAEI
redalyc.org

Sistema de Información Científica Redalyc
Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso
abierto



Indicadores de riesgos para un destino turístico cubano de sol y playa

Indicators of risks for a sun and beach Cuban tourist destination

**Idalmis Acosta-Pérez^I, Fernando Marrero-Delgado^I, Estrella María de-la-Paz-Martínez^I,
María del Rocío Gómez-Díaz^{II}**

^I Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas. Santa Clara, Cuba

E-mail: idalmisap@uclv.edu.cu, fmarrero@uclv.edu.cu, estrella@uclv.edu.cu

^{II} Universidad Autónoma del Estado de México. México DF, México.

E-mail: rgomezd44@hotmail.com

Recibido: 17 de julio del 2019

Aprobado: 30 de agosto del 2019

RESUMEN

Se evalúa cómo el nivel de gestión de riesgos económicos, ambientales y sociales contribuyen a la sostenibilidad en un destino turístico cubano, a través de indicadores específicos y un índice agregado. Se calcularon los indicadores seleccionados para la gestión de riesgos y el índice agregado Nivel de Gestión de Riesgo en el Destino Turístico (NGRDT) evaluando su comportamiento. Fueron utilizadas varias herramientas, tales como: trabajo en grupo, entrevistas al personal, consulta de documentos, método de ordenación simple, método de expertos, las cuales le ofrecen soporte científico a la investigación. Finalmente, se obtuvo que la gestión de riesgo en el destino estudiado, según la escala utilizada, se encuentra en un nivel medio a partir de lo cual se definió un plan de mejoras para elevar el desempeño de la gestión de riesgo en el destino turístico.

Palabras Clave: indicadores de riesgo, sostenibilidad, turismo.

ABSTRACT

It is assessed how the level of management of economic, environmental and social risks contribute to sustainability in a Cuban tourist destination, through specific indicators and an aggregate index. The indicators selected for risk management and the aggregate index Level of Risk Management in the Tourist Destination (NGRDT) were calculated, assessing their behavior. Several tools were used, such as: group work, staff interviews, document consultation, simple management method, expert method, which offer scientific support to the research. Finally, it was obtained that the risk management in the studied destination, according to the scale used, is at an average level from which an improvement plan was defined to increase the performance of the risk management in the tourist destination.

Keywords: risk indicators, Sustainability, Tourism.

I. INTRODUCCIÓN

Desde la década de los 90, los efectos negativos del turismo han llamado la atención de los gestores de riesgo de las organizaciones turísticas, quienes han visto la necesidad de implementar modelos de desarrollo turístico sostenibles para preservar los destinos y asegurar el bienestar de la sociedad [1; 2; 3]. Los impactos ambientales negativos más evidentes, resultado de esta actividad, son los diferentes tipos de contaminación (del agua, del aire, sonora, visual), la sobrepoblación y el congestionamiento, así como los problemas del uso de la tierra que provocan la degradación [4], además de la ruptura ecológica, los daños a la naturaleza, la contaminación arquitectónica y el despojo inadecuado de los residuos [5]. Entre los impactos económicos negativos se pueden mencionar la fluctuación de la demanda turística, la distorsión en la economía local, el costo de oportunidad y la dependencia de las divisas generadas por el turismo [6; 7; 8].

Entre los impactos sociales negativos más citados en la bibliografía se encuentran la descaracterización de la cultura local, la reproducción de estereotipos, el aumento de la pérdida del placer y el resentimiento en la relación turista-visitante [9; 10].

Una de las principales dificultades para avanzar hacia mayores niveles de sostenibilidad radica en el desconocimiento de la situación que presenta el destino con respecto a su sostenibilidad. Por esta razón, en los últimos años se está poniendo especial énfasis en la importancia y uso de los indicadores, y especialmente en la medición de sus resultados [11; 12]. Esta preocupación por desarrollar herramientas precisas de análisis ya se contempla, desde hace tiempo, en la literatura científica. En turismo, el diseño de indicadores ha venido muy ligada a la sostenibilidad, con propuestas muy interesantes tanto a nivel integral como parciales, centrándose en alguno de sus tres pilares: medioambiental, económico y social [13; 14].

El problema de la sostenibilidad de un destino turístico ha sido abordado esencialmente desde la dimensión económica [15; 16]. En la bibliografía consultada, no se identifican investigaciones sobre la gestión de riesgos que hagan un análisis en un destino turístico desde las tres dimensiones de la sostenibilidad [17; 18].

En el destino turístico de sol y playa objeto de estudio se pudo detectar que el análisis de indicadores está enfocado a la dimensión económica, omitiendo el análisis de los riesgos ambientales y sociales. Los riesgos ambientales tributan directamente a la satisfacción del cliente, que manifiestan inconformidades sobre el tema ambiental debido a:

- la existencia de microvertederos;
- no existe clasificación de los desechos;
- altos consumos de agua y de energía no renovable; y
- especies autóctonas en peligro por la presencia del hombre y a causa del azote de fenómenos meteorológicos.

Sin embargo, en el destino no se tratan dichas inconformidades por la falta del manejo adecuado de esa información.

Desde el punto de vista social, los riesgos se reflejan de manera directa en el capital humano por la fluctuación laboral existente, los accidentes de trabajo, las enfermedades profesionales, la falta de motivación y de compromiso de los trabajadores. Estos riesgos no son tratados de manera adecuada por la falta de indicadores para su control y para medir el impacto que estos tienen sobre el destino. De acuerdo con los objetivos planteados el objetivo principal de la investigación realizada ha sido: evaluar a través de un conjunto de indicadores específicos y un índice agregado, el nivel de gestión de riesgos, que contribuyendo a la toma de decisiones para lograr la sostenibilidad en un destino turístico cubano de sol y playa.

II. MÉTODOS

Se realizó una investigación de tipo aplicada, que parte del análisis de la literatura sobre sistemas de indicadores publicada en revistas científicas indexadas especializadas y publicaciones o estudios de entidades u organizaciones oficiales como la Organización Mundial del Turismo (OMT). Se utilizaron como métodos teóricos el análisis y síntesis, el de inducción – deducción y el análisis documental. Junto a los resultados investigativos de autores de esta investigación desde el punto de vista empírico fue muy valiosa la aplicación de métodos como la observación, encuestas, entrevistas y el de investigación/acción participativa. Se desarrollaron tormentas de ideas en los grupos de expertos.

Turismo sostenible e indicadores de gestión de riesgo

Como definición formal del concepto de turismo sostenible se asumió la elaborada por la Organización Mundial de Turismo (OMT) y el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA): "El Turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas y ambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas" [19].

El concepto de "sostenibilidad" para el sector turístico, tiene un origen economicista, puesto que las componentes sociales y ambientales no adquieren la dimensión equitativa con la economía, lo utilizan los "falsos verdes", en este caso pegando una etiqueta con el adjetivo desarrollo sostenible que aparece en el informe de Nuestro Futuro Común [20]. El turismo sostenible, es un importante promotor del desarrollo, cuyos efectos de gran integralidad y dinamismo trascienden largamente las cuentas e indicadores para medir el desarrollo económico y social, generando un contexto favorable para el desarrollo humano [21].

En cualquier destino, los mejores indicadores son los que responden a la gestión de los riesgos fundamentales respecto a la sostenibilidad. Según Diéguez, *et al.* [22] para ser sostenible un destino turístico debe ser capaz de conseguir un equilibrio integral a largo plazo, de esta manera se puede hacer referencia a una competitividad real. Un indicador se define como "aquel instrumento cuantitativo y sintético que facilitaría el análisis y evaluación de la información...", de manera que contribuya a esa toma de decisiones y medidas acertadas [23]. Su utilización es una ventaja para los gestores turísticos, facilitando la detección de problemas existentes o emergentes, y la evaluación y monitorización constante del nivel de gestión de riesgos que puede afectar la sostenibilidad del destino.

Los indicadores de sostenibilidad deben recoger las tres dimensiones propias de este paradigma: económica, ambiental y sociocultural, por tanto, no deben circunscribirse exclusivamente a indicadores de tipo ambiental.

Del análisis bibliográfico realizado se recopilan diferentes propuestas de indicadores, entre estos se encuentran los ambientales de: Vargas [24], Centro de Actividad Regional para la Producción más Limpia (CAR/PL) [25], Organización Green Deals [26].

Existen también diferentes procedimientos para el cálculo de indicadores para la gestión de riesgos como son los propuestos por: Gallego [27]; Orccosupa [28], Hidalgo [29]. Todas estas propuestas encontradas en la literatura coinciden en que la mayoría de los indicadores analizados siguen las pautas establecidas por la OMT, por lo que las temáticas o cuestiones mencionadas se repiten constantemente. Analizan según la dimensión social los aspectos siguientes: conservación cultural, participación comunitaria en el turismo, seguridad y salud, bienestar de comunidades receptoras. Desde la dimensión económica se analizan: aprovechamiento de beneficios económicos del turismo, control de actividades turísticas, ordenamiento y control del lugar del destino y satisfacción de los turistas. Desde la dimensión ambiental los aspectos que se analizan son: protección de recursos naturales de valor, gestión de recursos naturales escasos, limitación del impacto ambiental del turismo, gestión ambiental y las experiencias de los autores.

A partir de la consideración de estos elementos se definieron como **Factores Críticos de Éxito (FCE)**, por dimensiones de la sostenibilidad [29], los siguientes:

Dimensión social

- seguridad y salud del trabajo; y
- satisfacción de los clientes.

Dimensión económica

- eficacia.

Dimensión medioambiental

- uso de los recursos energéticos de manera sostenible;
- uso de los recursos hidráulicos de manera sostenible; y
- protección a la biodiversidad y al hábitat natural.

Los FCE en las dimensiones ambiental, económica y social cuentan con indicadores para medirlos y con los mismos, se elabora un listado inicial amplio de 190 indicadores, una cifra muy poco manejable y práctica, por lo que se aplicaron tres "criterios de filtro" [28], entre estos: la factibilidad de obtener la información, la consistencia metodológica, la aplicación y comunicación de los resultados. En el proceso de selección de indicadores se utilizaron dos criterios: viabilidad y representatividad [28]. La viabilidad responde a la posibilidad de cálculo del indicador y la representatividad corresponde al nivel de importancia que tiene este para determinar la sostenibilidad en el destino turístico analizado.

Para validar la factibilidad de uso de los indicadores a calcular se utilizó el método de expertos y se tomaron los 2 criterios condicionales de filtro expuestos anteriormente. Se consideraron válidos los parámetros con más del setenta por ciento (70%) de factibilidad de uso para la construcción del índice agregado Nivel de Gestión de Riesgos en Destinos Turísticos (NGRDT). Para escoger los expertos, entre los 25 especialistas de la provincia que participaron en la validación, se realizó una selección aún más específica donde se eligieron a los 9 que manejaban directamente toda la información relacionada con la gestión de riesgos del destino. Posteriormente, se llevó a cabo la capacitación de los expertos con el objetivo de ampliar sus conocimientos en lo referente al tema, darles a conocer el propósito de la investigación. Se explicaron además las técnicas de trabajo en grupo, con vistas a lograr las metas propuestas para las cuales los expertos llegaron a un consenso. Como resultado de la selección de indicadores para la determinación del NGRDT se obtuvieron 13, los cuales se aprecian en la figura 1.

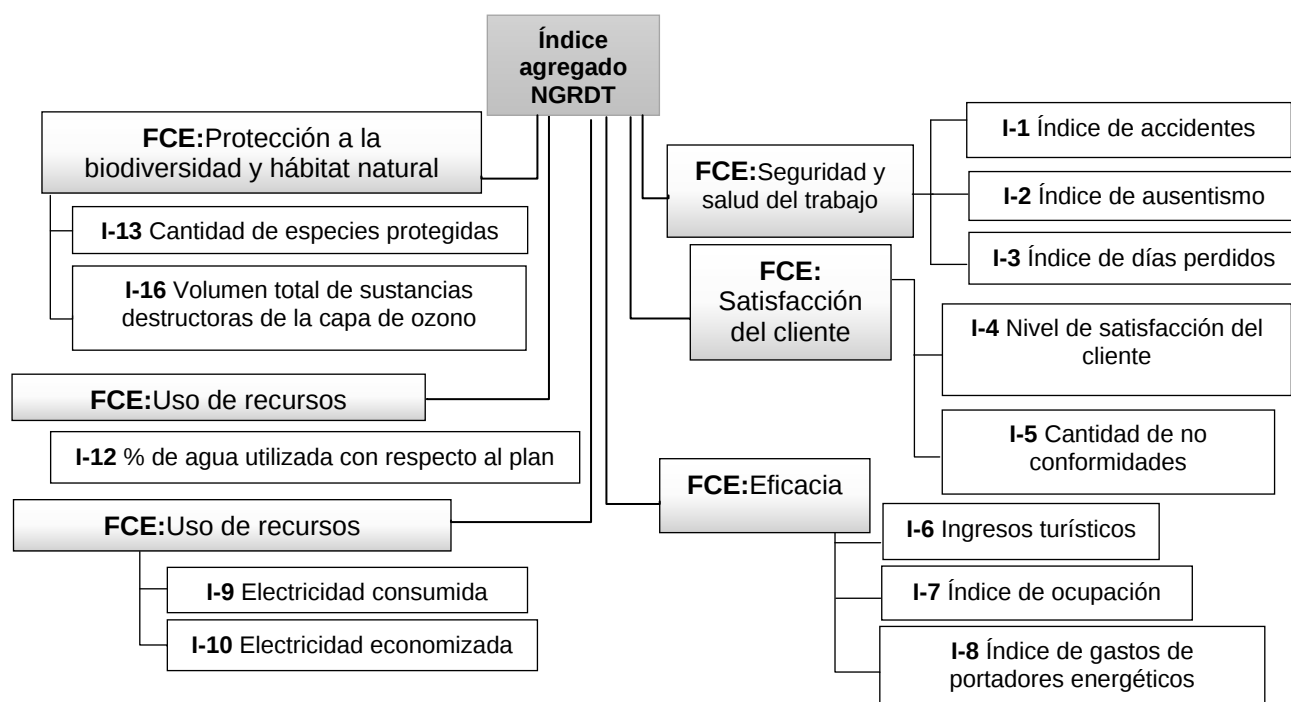


Fig. 1. Diagrama jerárquico del índice agregado Nivel de Gestión de Riesgo en Destinos Turísticos (NGRDT).

III. RESULTADOS

Se presentan los resultados obtenidos a partir del cálculo del sistema de indicadores de gestión de riesgos como apoyo a la sostenibilidad de un destino turístico cubano de sol y playa. Se parte de una breve descripción del destino turístico y luego se muestran los resultados del cálculo de los indicadores.

Breve descripción del destino turístico de sol y playa y metodología a seguir

El destino turístico Cayos de Villa Clara de modalidad de sol y playa objeto de la investigación es internacionalmente reconocido por la belleza de su entorno natural y la existencia de numerosos hoteles de alto estándar. Se encuentra unido a la isla de Cuba por una calzada de 48 kilómetros (pedraplén) que mereciera el premio internacional "Puente de Alcántara" en atención al especial cuidado del medio ambiente en su trazado y ejecución.

Cálculo de indicadores

Para el cálculo de los indicadores seleccionados y su evaluación, agrupados por dimensiones, se confeccionó una ficha identificativa para cada uno, aplicándose el método de ordenación simple para asignarle peso o importancia relativa a cada indicador, según la evaluación que dan los expertos. Los resultados se muestran en las tablas 1, 2 y 3.

Tabla 1. Cálculo del peso de los indicadores en la dimensión social

Dimensión social														
Indicadores	E 1	E 2	E 3	E 4	E 5	E 6	E 7	E 8	E 9	M	D= $\frac{\Sigma - T}{T}$	D*D	Puntos	Wj
Índice de accidentes	2	2	4	3	2	2	4	2	2	23	-4	16	2	0,055
Índice de ausentismo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	-18	324	4	0,055
Índice de días perdidos	4	4	3	4	4	4	3	4	5	35	8	64	3	0,166
Cantidad de no conformidades	3	3	2	2	3	3	2	3	3	24	-3	9	1	0,111
Nivel de satisfacción del cliente	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49	12	144	5	0,611
Ho: no hay concordancia en el juicio de los expertos H1: hay concordancia en el juicio de los expertos									Región crítica Si $n < 7$ $S \geq S$ tabulada					

Se cumple la región crítica; no existe evidencia estadística que indique falta de concordancia en las opiniones emitidas por los expertos al ordenar los indicadores de riesgo en la dimensión social.

Tabla 2. Cálculo del peso de los indicadores en la dimensión económica

Dimensión económica														
Indicadores	E 1	E 2	E 3	E 4	E 5	E 6	E 7	E 8	E 9	Σ	D=Σ - T	D*D	Puntos	Wj
Ingresos turísticos	2	1	1	1	2	2	1	1	2	13	-5	25	2	0.7142
Índice de ocupación	1	3	2	2	1	1	2	3	1	16	-2	4	1	0.2142
Índice de gastos de portadores energéticos	3	2	3	3	3	3	3	2	3	25	7	49	3	0.7142
Ho: no hay concordancia en el juicio de los expertos H1: hay concordancia en el juicio de los expertos									Región crítica Si $n < 7$ $S \geq S$ tabulada					

Se cumple la región crítica; no existe evidencia estadística que indique falta de concordancia en las opiniones emitidas por los expertos al ordenar los indicadores de riesgos en la dimensión económica.

Tabla 3. Cálculo del peso de los indicadores en la dimensión ambiental

Dimensión ambiental														
Indicadores	E 1	E 2	E 3	E 4	E 5	E 6	E 7	E 8	E 9	Σ	D=Σ-T	D*D	Puntos	Wj
Electricidad consumida	3	2	7	4	5	6	4	1	1	33	-7.5	56.25	2	0.1891
Electricidad economizada	1	1	4	8	7	5	1	4	2	33	-7.5	56.25	3	0.1351
% de agua utilizada con respecto al plan	8	6	8	5	8	8	7	7	7	64	24.5	600.25	8	0.2433
Cantidad de especies protegidas	7	4	6	7	6	3	6	6	5	50	9.5	90.25	7	0.2162

I. ACOSTA-PÉREZ, F. MARRERO-DELGADO, E. M. DE-LA-PAZ-MARTÍNEZ, M. DEL R. GÓMEZ-DÍAZ

Volumen total de sustancias destructoras de la capa de ozono	6	8	2	3	2	2	8	2	3	36	-7.5	56.25	6	0.2162
Ho: no hay concordancia en el juicio de los expertos H1: hay concordancia en el juicio de los expertos											Región crítica Si $n < 7$ $S \geq S$ tabulada			

Se cumple la región crítica; no existe evidencia estadística que indique falta de concordancia en las opiniones emitidas por los expertos al ordenar los indicadores de riesgo en la dimensión ambiental.

En la tabla 4 se muestra el resultado del cálculo del peso de los indicadores de riesgo en tres años de estudio.

Tabla 4. Resultado del cálculo de indicadores por cada dimensión de la sostenibilidad

Indicadores	Evaluación 2016	Evaluación 2017	Evaluación 2018
Dimensión social			
Índice de accidentes	0.0458	0.045	0.0402
Índice de ausentismo	0.05355	0.052	0.0562
Índice de días perdidos	0.053	0.052	0.056
Cantidad de no conformidades	0.2465	0.2228	0.2127
Nivel de satisfacción del cliente	0.8406	0.8619	0.8623
Dimensión económica			
Ingresos turísticos	0.6841	0.7534	0.8758
Índice de ocupación	0.7259	0.8451	0.8672
Índice de gastos de portadores energéticos	0.8489	0.9353	0.98
Dimensión ambiental			
Electricidad consumida	0.1194	0.1174	0.1158
Electricidad economizada	0.1192	0.1174	0.1582
% de agua utilizada con respecto al plan	0.9853	0.9736	0.9405
Cantidad de especies protegidas	0.9251	0.9323	0.9323
Volumen total de sustancias destructoras de la capa de ozono	0.9782	0.9628	0.9642

Cálculo del índice agregado de NGRDT

En la tabla 5 se muestra el cálculo del índice agregado NGRDT, a partir del cálculo del peso y la evaluación de cada uno de los indicadores que tributan al índice.

Tabla 5. Cálculo del índice agregado NGRDT

Año 2016				Año 2017		Año 2018	
	Peso	Eval.	Peso*Eval.	Eval.	Peso*Eval.	Eval.	Peso*Eval.
I-1	0,055	0.21834	0.0120087	0.2222	0.012221	0.0402	0.02042
I-2	0,055	0.18674	0.00102707	0.1923	0.001057	0.0562	0.03055
I-3	0,166	0.18867	0.03131	0.1923	0.001057	0.056	0.01480
I-4	0,611	0.8406	0.1330	0.8619	0.05266	0.2127	0.02360
I-5	0,111	0.2465	0.051360	0.02228	0.00247	0.8623	0.05268
I-6	0,7142	0.06841	0.04885	0.07534	0.05380	0.8758	0.06192
I-7	0,2142	0.07259	0.015548	0.08451	0.01810	0.8672	0.01857
I-8	0,7142	0.11779	0.08412	0.1069	0.10193	0.98	0.0510
I-9	0,1320	0.08375	0.011055	0.11587	0.01529	0.1174	0.0218
I-10	0,0943	0.01192	0.095424	0.01174	0.07647	0.1174	0.01227
I-12	0,1698	0.01014	0.077121	0.01027	0.13374	0.9736	0.02193
I-13	0,1509	0.09251	0.01395	0.09323	0.01406	0.9323	0.2015
I-16	0,1509	0.01038	0.001566	0.09628	0.01452	0.9628	0.2084
índice			0.5498	índice	0,60827	índice	0.73944

IV. DISCUSIÓN

A partir de los resultados obtenidos en el cálculo de los indicadores de gestión de riesgo seleccionados es posible hacer un análisis por cada una de las dimensiones consideradas. El mismo se muestra a continuación.

Análisis de la dimensión social

En esta dimensión el indicador de riesgo de mayor trascendencia es el Nivel de satisfacción del cliente, que aumentó del 2016 al 2018. Para mantener o mejorar este indicador se diseñó un plan de acciones referido a los requerimientos de personal que labora en el destino, el diseño de un sistema de gestión del mantenimiento con carácter preventivo y el sistema de aprovisionamiento.

Análisis de la dimensión económica

En la dimensión económica, el Índice de gastos de portadores energéticos aumentó en el 2018 con respecto a los años anteriores. La causa fundamental fue la construcción de nuevos hoteles, una nueva Plaza y una planta de tratamiento de residuales.

El Índice de ocupación también aumentó del 2016 al 2018. Entre las causas principales del incremento de la ocupación hotelera se destacan el aumento del turismo de reuniones y eventos, las promociones que realizan las cadenas hoteleras con el "todo incluido" y los hoteles que pasan a ser marca propia y realizan ofertas más atractivas.

Análisis de la dimensión ambiental

En esta dimensión la electricidad consumida disminuyó del 2016 al 2018 debido fundamentalmente al desarrollo de una política medioambiental que ha fomentado la racionalización y la responsabilidad en el uso de la energía en los trabajadores e incluso en los clientes. Por otra parte, se han tomado medidas tecnológicas como la sustitución de luminarias por tecnología Led y el incremento de habitaciones inteligentes.

El índice de agua utilizada con respecto al plan disminuye en el período analizado ya que se implementó el **Plan de gestión integral del agua**, que cumple con cinco condiciones fundamentales:

- implantar mejoras tecnológicas y usar productos más eficientes;
- diseñar planes de mantenimiento de las instalaciones hidráulicas;
- desarrollar un plan de reutilización de las aguas del hotel;
- lanzar campañas de sensibilización para optimizar los consumos ; y
- mejorar la gestión del agua, garantizando los niveles de confort necesarios y demandados por los clientes.

Para evaluar el resultado del Nivel de Gestión de Riesgos en Destinos Turísticos no se encontraron referencias anteriores; no obstante, su cálculo permite contar con una "herramienta" útil para tomar decisiones integrando las dimensiones económica, ambiental y social. En una primera aproximación los expertos coincidieron en una escala con los rangos siguientes:

Escala para evaluar el NGRDT

0.91-1	Muy bien
0.81-0.9	Bien
0.71-0.8	Regular
0.61-0.7	Mal
<0.6	Muy Mal

El índice agregado **NGRDT= 0,73944** se encuentra en el rango de 0.71-0.8 por lo que la gestión de riesgo en el destino es **evaluada de regular** existiendo un conjunto de brechas en el desempeño de la gestión de riesgos en el destino turístico que deben ser reducidas.

En función del comportamiento de los indicadores más críticos se establecen acciones de mejora enfocadas en:

- contribuir a la conservación de la naturaleza, generando beneficios ambientales, tanto para las áreas protegidas como para las comunidades aledañas;
- contribuir a los planes de conservación de la geodiversidad y la biodiversidad del paisaje del destino objeto de estudio;

- apoyar la oferta comunitaria de servicios turísticos en función del mercado.
- rediseñar actividades recreativas en áreas protegidas como una forma de satisfacer las necesidades de la comunidad y alcanzar metas sociales más amplias;
- mejorar la eficiencia en los sistemas ingenieros, altos consumidores de energía; y
- adoptar un Programa de Ahorro de Portadores Energéticos (PAPE), que tiene como objetivo reducir los índices de consumo de los portadores energéticos e involucrar a todos los trabajadores y directivos en la comprensión y adopción de las medidas para lograr la eficiencia energética.

IV. CONCLUSIONES

A partir de la investigación desarrollada se puede concluir que:

1. El destino turístico estudiado es un destino en desarrollo, con un crecimiento acelerado en sus atractivos turísticos y en el lugar que ocupa en el mercado internacional, por lo cual se hace evidente la necesidad de una adecuada gestión de riesgos que permita la toma de decisiones acertadas en el contexto en el que el mismo se desarrolla.
2. Los criterios utilizados para el proceso de selección de los indicadores llevo a la inclusión de 13 de ello que resultaron viables y representativos para la construcción del índice agregado de NGRDT, el cual se caracteriza por un enfoque tridimensional de la sostenibilidad. Existen otros indicadores, en particular los económicos, también muy representativos, pero que no resultan viables por la falta de la información necesaria.
3. Los resultados obtenidos con el cálculo de indicadores y en particular con el Índice agregado NGRDT pueden contribuir al proceso de toma de decisiones para los directivos del destino turístico, permitiéndoles adoptar acciones para mejorar continuamente la gestión de riesgos de los indicadores que resultaron más críticos y de mayor peso.

V. REFERENCIAS

1. Córdova JCCFd. Propuesta de un sistema de indicadores de sostenibilidad turística para destinos urbanos. ARA: Revista de Investigación en Turismo. 2017;7(1):41-51. ISSN 2014-4458.
2. Organización Mundial Del Turismo. Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos. Guía práctica. Madrid, España. 2005.
3. Nava Jiménez C, Castillo Nechar M. Actualidad De La Teoría Crítica En Los Estudios Del Turismo. Revista Turismo y Sociedad. 2017 (20). ISSN 0120-7555.
4. Sierra CAS, Marrugo EAB, Aleman MM, et al. Gestión para la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica en el sector hotelero: revisión de la literatura. Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales. 2017;19(3):475-95. ISSN 1317-0570. DOI
5. Quintana VM. El turismo de naturaleza: un producto turístico sostenible. Arbor. 2017;193(785). ISSN 0210-1963.
6. Gómez Martín MB, Armesto López XA, Cors Iglesias M. Percepción del cambio climático y respuestas locales de adaptación: el caso del turismo rural. Cuadernos de turismo. 2017 (39):297-310. ISSN 1139-7861.
7. Carrasco JS, Pitarch-Garrido MD, 573-598. Análisis del impacto en el turismo de la estrategia de desarrollo urbano basada en megaproyectos. El caso de la ciudad de Valencia. Cuadernos de Turismo. 2017 (40):573-89. ISSN 1139-7861.
8. Canalejo AMC, Sánchez-Cañizares S, Roldán LS. Desarrollo turístico en Cabo Verde. Perfil y percepción del residente en Sao Nicolau. Revista de responsabilidad social de la empresa. 2018 (28):77-102. ISSN 1888-9638.
9. Beni MC. Política e planejamento de turismo no Brasil: Aleph São Paulo; 2006. ISBN 8576570203.
10. Lalangui J, Espinoza Carrión CDR, Pérez Espinoza MJ. Turismo sostenible, un aporte a la responsabilidad social empresarial: Sus inicios, características y desarrollo. Revista Universidad y Sociedad. 2017;9(1):148-53. ISSN 2218-3620.
11. Dočekalová MP, Kocmanová A. Composite indicator for measuring corporate sustainability. Ecological Indicators. 2016 (61):612-23. ISSN 1470160X. DOI <https://dx.doi.org/10.1016/j.ecolind.2015.10.012>
12. García S, Cintra Y, Torres RdC, et al. Corporate sustainability management: a proposed multi-criteria model to support balanced decision-making. Journal of Cleaner Production. 2016 (136):181-96. ISSN 09596526. DOI <https://dx.doi.org/10.1016/j.jclepro.2016.01.110>.
13. Pinillos AA. Revisión crítica de la dimensión "Gobierno Corporativo" en los Índices de

Sostenibilidad: análisis del ejercicio de la responsabilidad del Consejo de Administración en materia de RSC en las compañías del Ibex 35 español [Tesis de doctorado]. España: Universidad Pontificia Comillas; 2017.

14. Plasencia-Soler JA. Modelo para contribuir a la sostenibilidad de entidades de las tecnologías de la información y las comunicaciones desde la gestión estratégica [Tesis de doctorado]. La Habana, Cuba: Universidad de La Habana; 2018.

15. Rodríguez MB, Valiente GC. El desarrollo turístico en Mazatlán, México: evaluación de la sostenibilidad por medio de indicadores. Cuadernos de Turismo. 2019 (43):187-213. ISSN 1139-7861.

16. Meseguer MJJ, Yago FJM. Actividad turística en Cartagena (Murcia) a través del análisis de indicadores y percepción de sus actores directos. Cuadernos de Turismo. 2019 (43):349-80. ISSN 1139-7861. DOI

17. Olcina Cantos J, Baños Castiñeira CJ, Rico Amorós AM. Medidas de adaptación al riesgo de sequía en el sector hotelero de Benidorm (Alicante, España). Revista de Geografía Norte Grande. 2016 (65):129-53. ISSN 0379-8682.

18. Navalpotro JAS, Pérez MS. Turismo y riesgos naturales en las "Rias Baixas" gallegas. Estudio de caso. Cuadernos de turismo. 2018 (42): 481-500. ISSN 1139-7861.

19. PNUMA O. Programa de las naciones unidas para el medio ambiente y organización mundial del turismo. Por un turismo más sostenible. Guía de responsables. 2006. [Citado: 28 de agosto del 2019]. Disponible en: <https://wedocs.unep.org>.

20. Muñoz RDS. Un análisis crítico al marco conceptual del desarrollo sostenible y sus herramientas de medición. (A critical analysis of the conceptual framework of sustainable development and their measurement tools). Revista En-contexto. 2018;6(8):171-84. ISSN 2346-3279.

21. Vázquez-Valencia RA, García-Almada RM. Indicadores PER y FPEIR para el análisis de la sustentabilidad en el municipio de Cihuatlán, Jalisco, México. Nóesis Revista de Ciencias Sociales y Humanidades,. 2018 (27):1-26. ISSN 2395-8669.

22. Martínez FIO, Francia VHR, Sala AG. Análisis teórico de los modelos de competitividad de destinos turísticos. Un acercamiento para la competitividad de los destinos turísticos mexicanos. International journal of scientific management and tourism. 2018;4(3):195-221. ISSN 2386-8570.

23. Palomeque FL, Torres-Delgado A, Urgell XF, et al. Gestión sostenible de destinos turísticos: la implementación de un sistema de indicadores de turismo en los destinos de la provincia de Barcelona. . BAGE. 2018 (77):428-61. ISSN 2605-3322.

24. Mendoza J, Martín RH, (93), 69-90. Una propuesta metodológica para la medición de la sostenibilidad del turismo a escala local. Cuadernos económicos de ICE. 2017 (93):69-90. ISSN 2340-9037.

25. CAR/PL. Buenas prácticas ambientales en los hoteles. 2006. [Citado: 28 de agosto del 2019]. Disponible en: <http://www.cprac.org>

26. Organización Green Deals. Detalles de las normas genéricas GREEN DEALS. .2004. [Citado: 21 de junio de 2005]. Disponible en: <http://www.greendeal.org/normas.doc>

27. Gallego-Galán I. Vulnerabilidad de los destinos turísticos. Propuesta de un Sistema de Indicadores para su gestión. 2015. [Citado: 28 de agosto del 2019]. Disponible en: <https://riuma.uma.es>

28. Orccosupa JR. Propuesta de un índice para medir la sostenibilidad en destinos turísticos ubicados en países en vía de desarrollo [Tesis de doctorado]. Andalucía, España: Universidad Internacional de Andalucía; 2015.

29. Hidalgo Brito MS. Diseño de un sistema de indicadores para la gestión de riesgos económicos, ambientales y sociales en el destino turístico Cayos de Villa Clara. 2017. [Citado: 28 de agosto del 2019]. Disponible en: dspace.uclv.edu.cu