

**PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS
II CONVENCIÓN CIENTÍFICA INTERNACIONAL
“II CCI UCLV 2019”**

**DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.**



XII Conferencia Internacional de Ciencias Empresariales (CICE 2019).

IX Taller Internacional de Hotelería y Turismo (HOTELTUR)

**Herramienta informática para el cálculo de indicadores de gestión de
riesgos como contribución a la sostenibilidad en el destino turístico Cayos
de Villa Clara**

*Computer tool for the calculation of risk management indicators as a
contribution to sustainability in the tourist destination*

**Idalmis Acosta Pérez¹; Fernando Marrero Delgado²; Estrella María de la Paz
Martínez³**

1- Departamento de Ingeniería Industrial. Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas,
Cuba. E-mail: idalmissap@uclv.edu.cu

2- Departamento de Ingeniería Industrial. Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas,
Cuba. E-mail: fmarrero@uclv.edu.cu

2- Departamento de Ingeniería Industrial. Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas,
Cuba. E-mail: estrella@uclv.edu.cu

3- Alberto Campos Rodríguez. Director Adjunto del hotel Memories Paraiso Azul Beach &
Resort. Cayos de Villa Clara. Cuba

Información de contacto
convencionuclv@uclv.cu
www.uclv.edu.cu

**PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS
II CONVENCIÓN CIENTÍFICA INTERNACIONAL
“II CCI UCLV 2019”**



**DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.**

Resumen

Esta investigación contempla el diseño de una herramienta informática que tiene como objetivo principal el cálculo de indicadores de gestión de los riesgos desde las tres dimensiones de la sostenibilidad en el destino turístico Cayos de Villa Clara, permitiendo emitir una valoración sobre su comportamiento. La investigación proporciona el soporte teórico, y el diseño del software el cual servirá a los directivos del destino como herramientas para la gestión empresarial. Para la realización del trabajo se realiza un análisis global de la rama de la informática aplicada a la gestión turística y de riesgos específicamente. Se aplican los lenguajes de programación HTML, CSS y PHP, herramientas que posibilitan crear una interfaz amigable para el usuario y muy flexible, así como páginas funcionales y manejables. Se obtiene una herramienta informática sencilla, que permite la adaptación a entornos diversos de trabajo.

Palabras clave: herramienta informática, sostenibilidad, destino turístico.

1. Introducción

La gestión turística es un elemento esencial en el ámbito de este importante campo. El siglo XXI ha traído consigo retos nuevos y ha puesto a prueba la capacidad de adaptación de las empresas del sector. En la actualidad, la actividad turística está cada vez más marcada por la comparación de los precios y la tecnología de la combinación; se están desarrollando nuevas aplicaciones para los dispositivos móviles que ofrecen oportunidades muy diversas; se están consolidando redes sociales en un mercado cada vez más transparente en el que los ciudadanos pueden prestar servicios de manera conjunta, y los cambios en el concepto de la cadena de valor están produciendo nuevos modelos de negocio. En resumen, el cambio es cada vez más evidente y constante, al igual que las oportunidades que está creando (Blanco, 2011).

Es importante señalar la situación actual de grave crisis económica a nivel mundial en la que el sector turístico se ha configurado como el mayor motor de empuje para una gran cantidad de economías.

Es necesario estar siempre actualizados en los temas relacionados, conocer las últimas tendencias, los diferentes mercados disponibles, las fortalezas y debilidades respecto a los competidores. Es importante lograr una mejor gestión de los recursos humanos, materiales y tecnológicos. Eficiencia, eficacia y efectividad son palabras claves dentro de este esquema de trabajo.

La gestión de riesgos permite manejar la incertidumbre relativa a las amenazas, a través de una secuencia de actividades humanas que incluyen evaluación de riesgo, estrategias de desarrollo para

Información de contacto
convencionuclv@uclv.cu
www.uclv.edu.cu

**PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS
II CONVENCION CIENTÍFICA INTERNACIONAL
“II CCI UCLV 2019”**

**DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.**



manejarlo y mitigación del riesgo utilizando recursos gerenciales. Las estrategias incluyen transferir el riesgo a otra parte, evadir el riesgo, reducir los efectos negativos del riesgo y aceptar algunas o todas las consecuencias de un riesgo particular.

La industria turística se está enfrentando actualmente las demandas de un mercado que requiere concepciones más personalizadas y flexibles del producto o servicio turístico. Ante esta situación, las entidades necesitan orientar y centrar su modelo de gestión de negocio en las necesidades de sus clientes para poder afrontar los cambios y los retos estratégicos que tienen planteados. En este contexto, precisan más que nunca disponer de información de calidad sobre la actividad que desarrollan, el mercado en que actúan y los agentes con los que se interrelacionan.

Los aspectos señalados, convierten a la información y el conocimiento acerca del cliente en un activo clave para la gestión de la actividad turística que puede, además, ser determinante para mejorar el nivel de competitividad de las empresas de este sector. Sin duda, resulta fundamental que se doten de los instrumentos de Sistemas de información/Tecnologías de información más idóneos para obtener información valiosa que sirva de apoyo a directivos y empleados para mejorar la gestión de la actividad de negocio y la calidad del servicio al cliente.

La actividad turística se caracteriza por un uso intensivo de la información, circunstancia que explica el notable impacto de las TICs en los procesos de consumo y producción en este ámbito. La evolución tecnológica constituye un importante factor de cambio que ha modificado el comportamiento del consumidor y que obliga a realizar una adaptación de las empresas y de los destinos turísticos, los cuales difícilmente pueden seguir el ritmo de la evolución tecnológica (Gretzel, 2000).

Las TICs posibilitan nuevos servicios y la reorganización de los tradicionales en una coyuntura socioeconómica en la que se reclama mayor eficiencia en la gestión de los recursos públicos.

Cuba, por su condición especial de país bloqueado, sufre grandes pérdidas económicas cada año, y el sector turístico es uno de los más afectados. Por eso se plantea la misión cada día de aprovechar las fortalezas, de reducir las debilidades y de proporcionar mejores herramientas para una gestión más eficiente de la actividad turística. La adecuada utilización de las TICs forma parte de este trabajo. Las diferentes herramientas, facilidades y comodidades que estas nos pueden brindar hacen de su uso un beneficio real para el país y las empresas que pertenecen a este sector.

El destino turístico Cayos de Villa Clara es un polo en pleno auge actualmente, con planes de expansión y mejora continua en la calidad de los servicios que presta. Sus objetivos esenciales son aumentar los ingresos al país, brindar un servicio de excelencia y proteger el medio ambiente. Para esto es necesario

Información de contacto
convencionuclv@uclv.cu
www.uclv.edu.cu

**PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS
II CONVENCION CIENTIFICA INTERNACIONAL
“II CCI UCLV 2019”**



**DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.**

contar con procedimientos, métodos y herramientas eficaces y actualizadas que contribuyan a una mejor gestión de todas las actividades que se desarrollan en los complejos hoteleros.

El procesamiento manual de la información, las demoras en la obtención de resultados, la ausencia de herramientas informáticas adecuadas que permitan visualizar y analizar los indicadores de gestión de riesgos en el destino turístico Cayos de Villa Clara constituye la situación problemática de la presente investigación.

2. Implementación de la herramienta informática

Luego de un estudio comparativo se decidió utilizar el “Procedimiento para un sistema de información para el turismo” (Ver anexo 3), de Ordaz (2011). Este es un procedimiento muy utilizado por los programadores, está diseñado precisamente para el sector turístico, sus fases de desarrollo se complementan adecuadamente con el proyecto que se desea implementar.

2.1. Fase I. Análisis preparatorio

En esta primera etapa se realiza un análisis de los requerimientos de información, las necesidades de infraestructura, requerimientos del sistema, tipos de usuarios, entrada y salida de datos, y se construye el diseño teórico de la herramienta.

Requerimientos de información

Esta aplicación está pensada para procesar e informatizar la información generada para el cálculo de los diferentes indicadores y factores de riesgo. Su función principal es agilizar el trabajo y obtener resultados satisfactorios en un tiempo mucho menor que realizándolo manualmente.

Necesidades de Infraestructura

Para poder instalar y utilizar posteriormente la herramienta se deben contar con determinadas necesidades mínimas de infraestructura, que se muestran a continuación.

Tabla 1. Requerimientos para la herramienta.

Recursos	Mínimo	Optimo	Existente
Red	100 mb/s	1gb/s	100mb/s
servidor	- Pentium doble núcleo mayor a 2.5 GHz. - 500 MB de memoria RAM.	- i7 mayor a 3.0 GHz. - 8 GB de memoria RAM.	-Intel(R) Core(TM) i5-4460 CPU de 3.20GHz. - 4 GB de memoria RAM.

Información de contacto
convencionuclv@uclv.cu
www.uclv.edu.cu

**PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS
II CONVENCIÓN CIENTÍFICA INTERNACIONAL
“II CCI UCLV 2019”**

**DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.**



	- 5GB disponibles para el sitio.	- Un disco duro de 100 GB.	- Un disco duro de 100 GB.
Velocidad de internet	1 mb/s	100 mb/s	2 mb/s
Navegador	Cualquiera	Cualquiera	Mozilla Firefox

Requerimientos del sistema

El sistema debe ser capaz de permitir una serie de acciones a los usuarios. A continuación, se especifican las mismas:

1. Registrar nuevos usuarios.
2. Loguear los usuarios existentes.
3. Insertar, editar y eliminar datos donde sea pertinente hacerlo.
4. Mostrar los datos generados en las diferentes páginas.
5. Calcular los indicadores que se requieran.

Tipos de usuarios

Administrador(es): persona(as) encargada de dar mantenimiento y de administrar la herramienta informática. Posee pleno acceso al sistema.

Operador(es): persona(as) encargada de operar la aplicación, de insertar, editar o eliminar la información pertinente. Posee acceso a las funcionalidades del sistema, pero no puede administrarlo ni modificar su estructura, programación, etc.

Otros usuarios: personas que acceden al sitio, pero solo tienen acceso a visualizar la información, sin poder realizar modificaciones.

Entrada y salida de datos

Para trabajar con esta aplicación existen 3 tipos de datos:

- Datos de conexión: son aquellos que permiten al usuario establecer la conexión a la BD (usuario y contraseña).
- Datos de entrada: las entradas son todos los datos que introduce el usuario para obtener determinados resultados a través de las funcionalidades del sistema.
- Datos de salida: las salidas son los resultados obtenidos a partir de las funcionalidades del sistema.

Información de contacto
convencionuclv@uclv.cu
www.uclv.edu.cu

PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS
II CONVENCIÓN CIENTÍFICA INTERNACIONAL
“II CCI UCLV 2019”

DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.



Figura 2.1. Entrada y salida de datos (Elaboración propia).

Diseño teórico de la aplicación

Para el diseño de la interfaz de la herramienta se tomó como referencia la metodología existente para estructurar una aplicación basada en la web. (Ver anexo 4).

2.2. Fase II. Definición y realización de la herramienta informática

La aplicación está estructurada en una serie de páginas que proporcionan las diferentes funcionalidades del sistema.

Página de inicio

Una vez abierto el navegador el usuario accede a la interfaz de la herramienta a través de la URL: <http://localhost/Riestur>. Esta página inicial permitirá conocer ciertos detalles del sitio y registrarse o loguearse en el sistema. (Ver anexo 5).

Página principal

Una vez autenticado en el sistema, el usuario accede a la página principal del mismo. (Ver anexo 7). Esta contiene las diferentes funcionalidades de la aplicación a través de varios menús, como son:

- Información General. (Ver anexo 8): sirve de soporte teórico al personal encargado de la gestión de riesgos en la empresa.
- Medidas de apoyo a la Gestión de Riesgos. (Ver anexo 9): contiene 97 medidas y acciones de apoyo a dicha gestión.
- Gestión de Riesgos: posee dos de las metodologías más utilizadas actualmente para gestionar los riesgos, como son COSO II-ERM y Gestión de Riesgos Corporativos-Marco Integrado.
- Indicadores. (Ver anexo 16): contiene los indicadores que se monitorean en la herramienta, estructurados en las diferentes áreas.
- Tablas. (Ver anexos 10 y 15): posee la tabla de los indicadores que se monitorean en la entidad, así como dos tablas de riesgos, una basada en 5 niveles de evaluación, así como otra basada

Información de contacto
convencionuclv@uclv.cu
www.uclv.edu.cu

PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS
II CONVENCION CIENTIFICA INTERNACIONAL
“II CCI UCLV 2019”



DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.

en 10 niveles de evaluación, especificando que la evaluación basada en 10 niveles es más eficiente.

La información generada por las diferentes funcionalidades del sitio se guarda en la base de datos riestur, creada con este fin y soportada en el servidor MySQL.

Tabla 2.2. Estructura de la base de datos.

Nombre de la tabla	Campos de la tabla
indicadores	<ul style="list-style-type: none">• nombreindicador Char (200)• area Char (200)• valor decimal• clasificacion Char (50)• factores text (1000)
riesgos	<ul style="list-style-type: none">• nombrieriesgo Char (200)• impacto Int• viabilidad Int• valoracion Int• priorizacion Char (10)
riesgosmejor	<ul style="list-style-type: none">• nombrieriesgo Char (200)• impacto Int• viabilidad Int• valoracion Int• priorizacion Char (10)
usuarios	<ul style="list-style-type: none">• nombreusuario Char (200)• contrasenna Char (80)• nombre Char (100)• apellidos Char (100)• departamento Char (200)• cargo Char (200)• tipousuario Char (100)

En la fase de programación se utilizaron los siguientes lenguajes:

Información de contacto
convencionuclv@uclv.cu
www.uclv.edu.cu

PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS
II CONVENCIÓN CIENTÍFICA INTERNACIONAL
“II CCI UCLV 2019”



DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.

1. HTML: Posibilita configurar, modificar y etiquetar el contenido de cada página (Textos, botones, hipervínculos, imágenes, etc.) para lograr obtener la información visual que se desea.
2. CSS: Adapta los contenidos del encabezado, pie de página y menús según los requerimientos del programador.
3. PHP: Permite programar las operaciones que se realizarán y que constituyen las funcionalidades principales del sistema.

La Fase III no es objetivo de la presente investigación, debido a que la misma solo contempla el diseño de la aplicación, sin llegar a implementarlo en una entidad específica.

Adjunto a la herramienta se crea un manual de ayuda al usuario que posibilitará el uso posterior de la herramienta informática.

2.3. Caracterización de los indicadores que se monitorean en la herramienta

La herramienta monitorea una serie de indicadores de gestión de riesgos que, a través de su cálculo y valoración, permiten al personal encargado de este tema contar con información precisa, rápida y eficaz para la posterior toma de decisiones pertinentes.

En el anexo 18 se puede observar el manual de indicadores de gestión de riesgo en el destino turístico Cayos de Villa Clara propuesto por Hidalgo (2017).

Nivel de Gestión de Riesgos en Destino Turísticos

El NGRDT es un indicador que evalúa de forma integral la gestión de los riesgos en la empresa, a través de la conjugación de todos los indicadores de riesgo que existen en la empresa y las tres dimensiones estratégicas (social, económica y ambiental).

Para el cálculo del mismo se utiliza Excel, debido a las facilidades que posee para realizar operaciones combinadas, etc. Este archivo está situado en la misma carpeta del programa con el nombre **NGRDT**.

$$NGRDT = \sum_i W_i * D_i \quad \text{Para todo } i=1, \dots, 3$$

$$D_i = \sum_{j^i} W_{j^i} * EI_{j^i} \quad \text{Para todo } i=1, \dots, 3 \text{ y todo } j=1, \dots, n_i$$

Para maximizar EI_{j^i} se utiliza la expresión:

$$EI_{j^i} = \frac{\text{Valor Real Indicador } ij}{\text{Valor Deseado Indicador } ij}$$

Para minimizar EI_{j^i} se utiliza la expresión:

Información de contacto
convencionuclv@uclv.cu
www.uclv.edu.cu

PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS
II CONVENCIÓN CIENTÍFICA INTERNACIONAL
“II CCI UCLV 2019”



DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.

$$Elji = \frac{\text{Valor Deseado Indicador } ij}{\text{Valor Real Indicador } ij}$$

El Elji se debe maximizar cuando el indicador tiene que aumentar para mejorar, se minimiza cuando ocurre lo contrario.

3. Conclusiones

Los indicadores de gestión de riesgos son un elemento importante para evaluar el desempeño de una organización, y permiten contar con información precisa, clara y eficaz para la posterior toma de decisiones.

El desarrollo de esta herramienta informática permite informatizar, procesar y visualizar los diferentes indicadores que se monitorean en el destino turístico, contribuyendo a obtener información de manera rápida y directa, en diferentes áreas, facilitando la toma de decisiones tanto dentro de cada subsistema, como de forma global.

La aplicación cuenta con una interfaz de usuario sencilla y de fácil entendimiento por el usuario, que cumple con los objetivos propuestos a través de sus diferentes funcionalidades.

La combinación de los lenguajes HTML y PHP, utilizados para diseñar la herramienta, es sencilla, directa y rápida en su ejecución, utilizada por una gran cantidad de programadores, de libre acceso, facilita una interfaz atractiva, más personalizada.

Bibliografía

1. Oficina Nacional de Normalización (La Habana). (1998). *Norma Cubana ISO 14004. Sistemas de Gestión Ambiental Directrices generales sobre Principios, sistemas y técnicas de apoyo.*
2. Oficina Nacional de Normalización (La Habana). (2004). *Norma Cubana TS 360. Vertimiento de aguas residuales a la zona costera y aguas marinas. Especificaciones.*
3. Secretaría Central de ISO (Ginebra). (2004). *Norma Internacional ISO 14001. Sistemas de Gestión Ambiental- Especificación con orientación para su uso.*
4. Oficina Central de Administración (Sidney). (1999). *AS/NZS: 4360. Administración del Riesgo.*
5. Aguilar, G. (2007). *Análisis de los indicadores socioeconómicos en el ordenamiento territorial de la región de Calpulalpan, México.* 9º Encuentro Internacional Humboldt, Juiz de Fora.
6. Almeida, F. (2005). *Calidad y Gestión Integral de los Destinos Turísticos.* Madrid, España: Ediciones Planeta.

Información de contacto
convencionuclv@uclv.cu
www.uclv.edu.cu

PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS
II CONVENCION CIENTÍFICA INTERNACIONAL
“II CCI UCLV 2019”



DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.

7. Amozarrain, M. (2005). “¿Por qué la Gestión de Procesos?”. Disponible en la URL: http://personales.jet.es/amozarrain/Gestion_procesos.htm.
8. Aranda, X. (2003). *Un sistema de indicadores sostenibles aptos para un destino turístico: un fundamento metodológico*. XII Simposio Internacional de Turismo y Ocio, Barcelona.
9. Ayora, A. (2008). *Gestión de riesgos en montañas y actividades al aire libre*. Madrid, España: Ediciones Desnivel.
10. Barragán, J. M. (2003). *Medio Ambiente y Desarrollo en áreas litorales. Introducción a la Planificación y gestión integradas*. Cádiz, España: Universidad de Cádiz.
11. Barton, B. (2007). *Safety, risk and adventure in outdoor activities*. Londres, England: Paul Chapman Publishing LTDA.
12. Bermúdez, Z. R. (2007). *Sistema de Indicadores para evaluar la Gestión Ambiental en Polos Turísticos. Caso estudio: Proceso de Evaluación de Impacto Ambiental en Holguín, Cuba*. Cub@: Medio Ambiente y Desarrollo. Revista electrónica de la Agencia de Medio Ambiente, 7 (13).
13. Blancas, F. J., González, M. y Pérez, F. (2008). *Indicadores sintéticos de turismo sostenible a nivel local*. Congreso Nacional del Medio Ambiente. Cumbre del Desarrollo Sostenible, La Habana.
14. Blanco, J. R. (2006). *Riesgos de Trabajo En Hoteles Cinco Estrellas*. (Tesis de Grado). Universidad Nacional de Mar del Plata. Mar del Plata.
15. Bolaños, A. R. (2011). *El Control Interno y la Gestión de Riesgos en Cuba, ¿un paso de avance con la Resolución 60?* Universidad de la Habana, La Habana.
16. Bosch, R. (1998). *Turismo y medio ambiente*. Madrid, España: Centro de Estudios Ramón Arces.
17. Canestrelli, E. y Costa, P. (1991). *Tourist Carrying Capacity. A fuzzy approach*. Annals of Tourism Research, 18 (18), 295-311.
18. Castro, F. (2003). *Discurso pronunciado en la inauguración del hotel 5 estrellas Playa Pesquero y del polo turístico de Holguín*. Holguín.
19. Aon Corporation (2009). *Global Risk Management Survey results 2009*. Disponible en la URL: <http://img.en25.com/Web/AON/GlobalRiskManagementSurvey2009.pdf>.
20. Crosby, P. B. (1979). *Quality is free*. New York, United States of America: McGraw-Hill Book Co.
21. Cueva, J. (2008). *La gerencia de riesgos en tiempos de turbulencias financieras*. XIX Congreso Español de Gerencia de Riesgos y Seguros, Madrid.

Información de contacto
convencionuclv@uclv.cu
www.uclv.edu.cu

PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS
II CONVENCION CIENTIFICA INTERNACIONAL
“II CCI UCLV 2019”



DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.

22. Delgado, A. T. (2009). *Los sistemas de indicadores: instrumentos para la sostenibilidad y gestión turística en España*. Universidad de Barcelona, Barcelona.
23. Getz, D. (1983). *Capacity to absorb tourism: Concepts and Implications for Strategic Planning*. *Annals of Tourism Research*, 10 (10), 239-263.
24. INEGI (Mexico D.C.). (2009). *Micro, pequeña y mediana empresa. Estratificación de los establecimientos. Censos económicos 2009*.
25. Moeller, R. (2007). *Coso Enterprise Risk Management. Understanding the new integrated ERM framework*. Toronto, Canada: Editorial Wiley. Disponible en la URL: <http://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=sJEMVttNJfsC&oi=fnd&pg=PR7&dq=COSO+II+Small+and+Medium+Enterprises>.
26. Monahan, G. (2008). *Enterprise Risk Management: A Methodology for Achieving Strategic Objective*. New Jersey, United States of America: Editorial Wiley.
27. Davis, A. M. (1993). *Software Requirements: Objects, Functions and States*. Londres, England: Prentice Hall.
28. Lardent, A. (2001). *Sistemas de Información para la gestión Empresaria. Planeamiento, Tecnología y Calidad*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Prentice Hall.
OMT (Madrid). (1998). *Desarrollo turístico sostenible. Guía para administradores locales*.
29. Murdick, R. (1989). *Sistemas de Información*. México D.C., México: Prentice Hall Latinoamericana.
30. Durán, B. (2002). *Metodología para la Elicitación de Requisitos de Software*. Universidad de Sevilla, Sevilla.
31. OMT (Madrid) (2005). *Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos*.
32. Pérez, F. M. y Caballero, R. E. (2009). *Evaluación de la sostenibilidad del turismo rural mediante indicadores sintéticos*. *Revista de Investigación Operacional*, 43 (30), 40-51.
33. Rusindo, M. L. (2015). *Gestión de los riesgos en el proceso de recepción del hotel “Brisas Trinidad del Mar”*. (Tesis de grado) Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas. Santa Clara.
34. Salinas, E., Navarro, E., Echarri M. y Osorio, J. A. (2008). *“Metodologías para la evolución de la sustentabilidad territorial: el uso de indicadores en destinos turísticos de Cuba.”* *Boletín de la Real Sociedad Geográfica*, 34 (144), 77-102.

Información de contacto
convencionuclv@uclv.cu
www.uclv.edu.cu

PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS
II CONVENCION CIENTÍFICA INTERNACIONAL
“II CCI UCLV 2019”



DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.

35. Palomo, M. y Montero, I. (2013). *Programación en PHP a través de ejemplos*. Universidad de Sevilla, Sevilla.
36. Salucci, P. (2014). *Gestión de riesgo en el turismo de aventura*. Santiago de Chile, Chile: Vertical S.A.
37. Sánchez, J. (2004). *MySQL guía rápida (versión Windows)*. Universidad de Sevilla, Sevilla.
38. SOA (2009). *Enterprise Risk Management (ERM)*.
39. Casualty Actuarial Society (2003). *Overview of Enterprise Risk Management*. Disponible en la URL: www.casact.org/research/erm/overview.pdf.
40. Vera, J. E., López, E., Marchena, M. J. y Antón, S. (1997). *Análisis territorial del turismo*. Barcelona, España: Editorial Ariel.
41. Wendt, C. W. (1992). *Afluencia masiva bajo control: El caso de los Estados Unidos de América*. Madrid, España: Colección Técnica.
42. Pérez, Y. y Albert, M. E. (2013). *Propuesta de indicadores para evaluar la sostenibilidad de la actividad turística. El caso del Valle de Viñales (Cuba)*. *Anales de Geografía*, 32 (33), 193-210.
43. Sommerville, I. (1998). *Software Engineering*. Londres, England: Addison Wesley Publisher.
44. Vera, R. (2004). *Análisis y diseño del sistema de gestión de hotelería en el complejo hotelero "Alfonso Savio". Plan estratégico del sistema de gestión de huéspedes*. (Tesis de Grado) Universidad Católica "Nuestra Señora de la Asunción". Asunción.
45. Hernández, Z. (2015). *Gestión computarizada de la información en la Agencia de Viajes Cubanacán del polo turístico Trinidad*. (Tesis de Maestría) Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas. Santa Clara.
46. Hernández, Z. (2015). *Gestión computarizada de la información en la Agencia de Viajes Cubanacán del polo turístico Trinidad*. (Tesis de Maestría) Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas. Santa Clara.
47. Hidalgo, M. (2017). *Diseño de un sistema de indicadores para la gestión de riesgos económicos, sociales y ambientales en el destino turístico Cayos de Villa Clara*. (Tesis de Grado) Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas. Santa Clara.

Información de contacto
convencionuclv@uclv.cu
www.uclv.edu.cu