



XII CONFERENCIA INTERNACIONAL DE CIENCIAS
EMPRESARIALES (CICE 2019)
IX TALLER INTERNACIONAL DE HOTELERÍA Y TURISMO
(HOTELTUR 2019)

Diagnóstico de la ciudad de Holguín como destino turístico inteligente

Diagnosis of the city of Holguín as an intelligent tourist destination

Justa Ramona Medina Labrada¹, Ernesto Batista Sánchez², Elizabeth del Carmen Pérez Ricardo³, Noel Fernández Cueria⁴

Resumen

Las ciudades inteligentes son el modelo de referencia inicial para los destinos turísticos inteligentes. Estos últimos consideran un grupo de factores, en continua evolución, entre los que se incluyen: una mejora en sus procesos tanto de gestión interna, como de comercialización, gestión con proveedores; una investigación continua para adaptar los productos y servicios no sólo a la demanda de sus clientes, sino también a sus gustos y costumbres, entre otros. Estos factores pueden ser agrupados en cinco ámbitos fundamentales: Tecnología, eficiencia, competitividad, sostenibilidad y demanda, los que bien gestionados, contribuyen a la continua mejora del destino para poder competir en una economía cada vez más globalizada. La ciudad de Holguín posee gran importancia para el turismo en el Nororiente de Cuba, al poseer buena accesibilidad; significativos atractivos culturales, históricos y naturales y la infraestructura necesaria para su desarrollo turístico; por lo que la presente investigación se planteó como objetivo diagnosticar el estado actual de la ciudad de Holguín para ser considerado un destino turístico inteligente, para lo cual se determinaron los indicadores a emplear a través de un análisis factorial exploratorio y luego se empleó el caso de estudio para precisar los aspectos con resultados favorables y los

¹ MSc. Universidad de Holguín, Cuba. jmedina@uho.edu.cu

² MSc. Universidad de Holguín, Cuba. ernesto.batista@uho.edu.cu

³ Lic. Universidad de Holguín, Cuba. elizabeth.ricardo@uho.edu.cu

⁴ Lic. Hotel Brisas Guardalavaca, Cuba. comercial@brisas.gvc.tur.cu



**II Convención Científica Internacional 2019
CIENCIA Y TRANSFORMACIÓN SOCIAL PARA EL
DESARROLLO SOSTENIBLE
Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas**



indicadores a transformar para que la ciudad de Holguín sea calificado como un destino inteligente.

Palabras clave: Ciudad inteligente; destino turístico inteligente; Holguín.

Abstract

Smart cities are the initial reference model for smart tourism destinations. The latter consider a group of factors, in continuous evolution, among which are included: an improvement in their processes, internal management, marketing, management with suppliers; continuous research to adapt products and services not only to the demand of its customers, but also to their tastes and customs, among others. These factors can be grouped into five fundamental areas: Technology, efficiency, competitiveness, sustainability and demand, which well-managed, contribute to the continuous improvement of the destination to be able to compete in an increasingly globalized economy. The city of Holguín is very important for tourism in the Northeast of Cuba, since it has good accessibility; significant cultural, historical and natural attractions and the necessary infrastructure for its tourist development; therefore, the present investigation was aimed at diagnosing the current state of the city of Holguín to be considered an intelligent tourist destination, for which the indicators to be used were determined through an exploratory factorial analysis and then the case of study to specify the aspects with favorable results and the indicators to transform so that the city of Holguín is qualified as an intelligent destination.

Keywords: Smart city; Smart tourist destination; Holguín

Eje temático III. Turismo y Marketing