Artículo original

Propuesta de diseño de un sistema de indicadores para la evaluación de la gestión de eventos en el destino Santiago de Cuba

Proposal for the Design of a System of Indicators for the Evaluation of Event Management in the Santiago de Cuba Destination

José Antonio Mora Sánchez[1]* https://orcid.org/0000-0002-1536-9631
Dainaze Calvente Suarez[1] https://orcid.org/0000-0003-4155-183x
Graciela Castellanos Pallrols[1] https://orcid.org/0000-0003-2542-5972
Rosario León Lobaina[1] https://orcid.org/0000-0001-5397-777x

[1] Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Universidad de Oriente. Cuba.

* Autor para la correspondencia: jmoras@uo.edu.cu

RESUMEN

Un destino turístico es un núcleo geográfico donde los turistas pernoctan y donde se desarrollan modalidades que en general dependen de sus atractivos, recursos y potencialidades. De su nivel de aprovechamiento dependen los flujos turísticos. Específicamente la gestión de eventos como modalidad, ha tenido un elevado impacto, por los ingresos que se generan en alojamiento, transporte, alimentación y otras actividades. Por ello, la evaluación del turismo de eventos se convierte en una necesidad para la toma de decisiones. Desde esta línea, este trabajo tiene como objetivo proponer un procedimiento para el diseño de indicadores a partir de herramientas de análisis multivariante, que permitan evaluar la gestión de eventos del destino turístico Santiago de Cuba. Para ello se realiza un estudio cienciométrico que valida las principales fuentes que sustentan el constructo. Como principales resultados se obtienen cinco dimensiones que se desagregan en variables para las cuales se definen veinte indicadores generales.

Palabras clave: evaluación, gestión de eventos, indicadores.

ABSTRACT

A tourist destination is a geographical nucleus where tourists spend the night and where modalities are developed that generally depend on its attractions, resources and potential. Tourist flows depend on its level of use. Specifically, event management as a modality has had a high impact, due to the income generated in accommodation, transportation, food and other activities. Therefore, the evaluation of event tourism becomes a necessity for decision making. From this line, this work aims to propose a procedure for the design of indicators based on multivariate analysis tools, which allow evaluating the management of events in the tourist destination Santiago de Cuba. For this, a scientometric study is carried out that validates the main sources that support the construct. The main results are five dimensions that are disaggregated into variables for which twenty general indicators are defined.
Keywords: *evaluation, management of events, indicators.*

Recibido: 11/4/2024
Aceptado: 2/5/2024

INTRODUCCIÓN

El turismo de eventos es una modalidad que ha experimentado un crecimiento significativo en los últimos años. Los eventos –conferencias, convenciones, festivales y conciertos– atraen a numerosos visitantes que buscan disfrutar de experiencias únicas y emocionantes. En la actualidad, se ha adaptado a las nuevas tendencias y demandas de los viajeros; se han implementado medidas de seguridad y protocolos sanitarios para garantizar la salud y el bienestar de los asistentes. Además, se ha dado un impulso importante a las modalidades virtuales, al permitir que las personas participen desde cualquier parte del mundo a través de plataformas digitales. Los destinos turísticos han reconocido su potencial y han invertido en la mejora de sus infraestructuras, la promoción de sus atractivos y en la organización de eventos de calidad.

El destino Santiago de Cuba tiene un largo historial en cuanto a turismo de eventos se trata, desde eventos científicos, eventos sobre la agricultura, la medicina como la Conferencia de Neurología, de relaciones comerciales (EXPO Caribe), o una gran tradición cultural atractiva para todos los mercados como la Feria Internacional de Libro, el Festival del Fuego, los Carnavales, entre otros.

Cuenta con una infraestructura de unas 2 000 habitaciones, salones y espacios para el turismo, y el Teatro Heredia como Centro de Convenciones, además de contar con una secretaría territorial del Buró de Convenciones de Cuba (BCC) con la finalidad de lograr una mejor organización, proyección y calidad de la modalidad en el territorio. Entre los principales sucesos acaecidos anualmente en el destino se encuentran:

- Coloquio Internacional Joel James in Memoriam.
- XIII Simposio Internacional de Comunicación Social.
- Foro Social Universitario.
- Festival Internacional de Documentales Santiago Álvarez in Memoriam.
- Hipnosantiago (VIII Taller de Hipnosis Terapéutica y Técnicas Afines).
- I Congreso Integracionista de las Ciencias y las Tecnologías Informáticas.
- Semana de la Francofonía.
- Festival de la Trova «Pepe Sánchez».
- Congreso Caribeño de ICTUS.
- Encuentro Internacional Terracota.
- VIII Encuentro Internacional Ciudad Imagen y Memoria.
- Fiesta del Fuego.
- Festival del Caribe.
- Carnavales.
- XII Bienal de Oralidad.
- Festival Matamoros Son.
- Festival de Coros de Santiago de Cuba.

Según datos oficiales de la Oficina Nacional de Estadística (ONEI), el destino turístico Santiago de Cuba en el año 2023 tuvo una disminución del 59 % de los arribos en comparación al 2022, como consecuencia de la crisis provocada por la pandemia; a pesar de que se muestra una recuperación en la actualidad, se conoce que las cifras no son óptimas. Lo antes fundamentado demuestra la necesidad estimular investigaciones encaminadas en potenciar la comercialización del destino atrayendo flujos de visitantes (Figura 1).

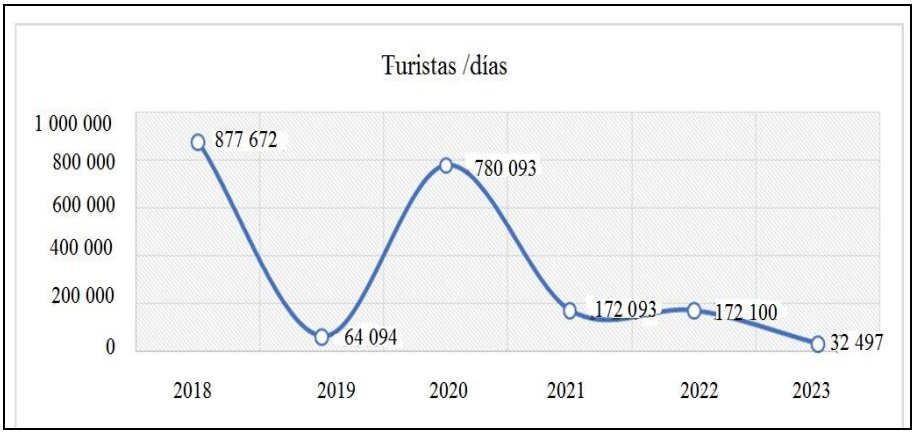

Figura 1. Arribo de turistas al destino Santiago de Cuba en el periodo 2018- 2023.

Fuente: elaboración propia, a partir de informes comerciales de la Delegación del MINTUR en el destino Santiago de Cuba en el periodo 2018-2023.

De la revisión del banco de problemas del MINTUR en el destino existen las siguientes insuficiencias referidas al turismo de eventos:

1. De desarrollo:
    - Insuficiente desarrollo de otras modalidades como el turismo de congresos, eventos e incentivos, salud, cultural, entre otras.
2. Comercial y promoción:
    - Insuficiente aprovechamiento de las potencialidades de productos de eventos y turismo de ciudad.
    - Insuficiente aprovechamiento de las modalidades de turismo de eventos.

La evaluación constituye un elemento importante en la gestión de eventos (GE). Esta consiste en el proceso de recopilación, análisis e interpretación de datos para evaluar el rendimiento de la gestión de eventos e identificar las áreas de mejora.

En este sentido, las entrevistas a expertos de la delegación del MINTUR en la provincia, especialistas del sector, académicos y estudiosos de la temática en la provincia permitieron definir las siguientes problemáticas: existe una disminución de los flujos turísticos en el destino Santiago de Cuba, depreciación de los atractivos del destino Santiago de Cuba producto a la

insuficiente gestión turística, desconocimiento sobre la fase actual del ciclo de vida del destino turístico Santiago de Cuba y desaprovechamiento de los atractivos que posee el destino para la gestión turística.

Por todo lo expuesto, se plantea como objetivo general de la investigación proponer un procedimiento para el diseño de indicadores, a partir de herramientas de análisis multivariante, que permitan evaluar la gestión de eventos del destino turístico Santiago de Cuba. El aporte de la investigación se enmarca en el diseño de indicadores para determinar la posición competitiva del destino respecto a la modalidad de turismo de eventos y así, proponer estrategias y acciones que eleven su posición y gestión, mediante el uso de herramientas estadísticas de análisis multivariante como el análisis factorial, por conglomerados y cienciométrico.

La gestión de eventos como concepto

Respecto al término gestión de eventos, Vico (2019) expone que es una oportunidad para el ocio, una experiencia social o cultural fuera de las opciones habituales y más allá de las experiencias de cada día. Estas definiciones enfatizan que los eventos dan la posibilidad de producir o crear algo, rompiendo el esquematismo de los otros autores y refiriéndose a los tipos de eventos en sus definiciones.

Para Tadini *et al.* (2021), los eventos de empresa son definidos como actos en vivo, organizados en función de los intereses comerciales o empresariales de una compañía o de una marca con el fin de trasladar un mensaje determinado a un público concreto para provocar una respuesta o generar una actitud. Este concepto se considera más atemperado a los efectos de esta investigación, pues, en general, es el que más se acerca a la necesidad de evaluar los impactos en los intereses comerciales, empresariales y el cliente.

Por otra parte, la Organización Mundial del Turismo (OMT) determina esta modalidad turística a las actividades basadas en la organización, promoción, venta y distribución de reuniones y eventos, así como productos y servicios que incluyen reuniones gubernamentales, de empresas y de asociaciones, incluyendo los viajes de incentivos de empresas, seminarios, congresos, conferencias, convenciones, exposiciones y ferias.

Los cierto es que, a partir de las funciones o ciclos de gestión, se hace necesario exponer los resultados cuantitativos y cualitativos de la gestión de eventos (de todo tipo), en aras de elevar los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad que emanan de su realización.

Evaluación de la gestión de eventos en destinos turísticos

La revisión y análisis de los constructos existentes sobre los instrumentos para la evaluación de la gestión de eventos en destinos turísticos, determinó la consulta de una serie de autores: Varona, Vega y Orlando (2022); Mendoza y Moreira (2021); De Quesada, Peláez y Basulto (2021); Zuccarini, Speake y Pérez (2022); Forga y Soria (2014); Pastor y Espeso (2013) y Camara y Morcate (2013). Estos autores evalúan el potencial turístico a través de la implementación de indicadores, inventario de atractivos y recursos, entre otros.

Esta evaluación debe desarrollarse en tres etapas: pre-evento o evaluación ex-antes, durante el evento o evaluación durante y pos evento o evaluación ex-pos. La evaluación previa del evento se lleva a cabo para la planificación y preparación del evento. Durante el evento su objetivo es monitorear el progreso y hacer ajustes, según sea necesario. La última etapa (ex-pos) se desarrolla después del evento para determinar el impacto general y las áreas de mejora.

DESARROLLO

La presente investigación es de tipo descriptiva y se acoge a un diseño transversal en tres etapas principales. Primeramente se analiza la taxonomía de los constructos, luego se caracteriza el destino y los factores clave asociados a la gestión de eventos y sus pilares; y, por último, se diseñan los indicadores para su evaluación.

Para definir el sistema de indicadores que permitan evaluar la gestión de eventos se empleó el análisis factorial a partir del enfoque de minería de textos mediante el *software* VOSviewer. Este permite analizar la coocurrencia de las palabras clave citadas en estudios científicos y es empleado para la construcción y visualización de las redes bibliométricas asociadas. Este análisis se realiza a partir del conjunto interrelacionado de citaciones y cocitaciones, el acoplamiento bibliográfico y las relaciones de coautoría. También ofrece la funcionalidad de minería de textos que puede utilizarse para visualizar redes de coocurrencia de términos importantes extraídos de la literatura científica respecto al tema tratado. Se emplean, además, métodos del nivel teórico y empírico como la revisión documental, tormenta de ideas, entrevistas no estructurada y observación científica.

Procedimiento para el diseño de indicadores de evaluación de la gestión de eventos

El procedimiento detallado en la Figura 2 tiene como núcleo la evaluación de la gestión de eventos y se sustenta en las funciones del ciclo administrativo (planificación-organización-dirección-control). Además, contribuye de forma general al proceso de toma de decisiones, debido a su transversalidad hacia todas las etapas de la GE. Está compuesto por tres etapas: Taxonomía, Diagnóstico y Diseño, que se desagregan en seis pasos. Se particulariza en las sinergias que se establecen entre los resultados de las variables fundamentales que componen el constructo «evaluación de la gestión de eventos» definidas desde la teoría (Fase I) y los factores que caracterizan cada pilar en el destino (Fase II).

El diseño de indicadores que se propone se sustenta, por tanto, en la incorporación de las condiciones del destino; es decir, se establece una propuesta de medición o evaluación de la sobre bases objetivas sólidas. Esto posibilita que el indicador caracterice al destino y sea empleado desde sus potencialidades o insuficiencias (Fase III).

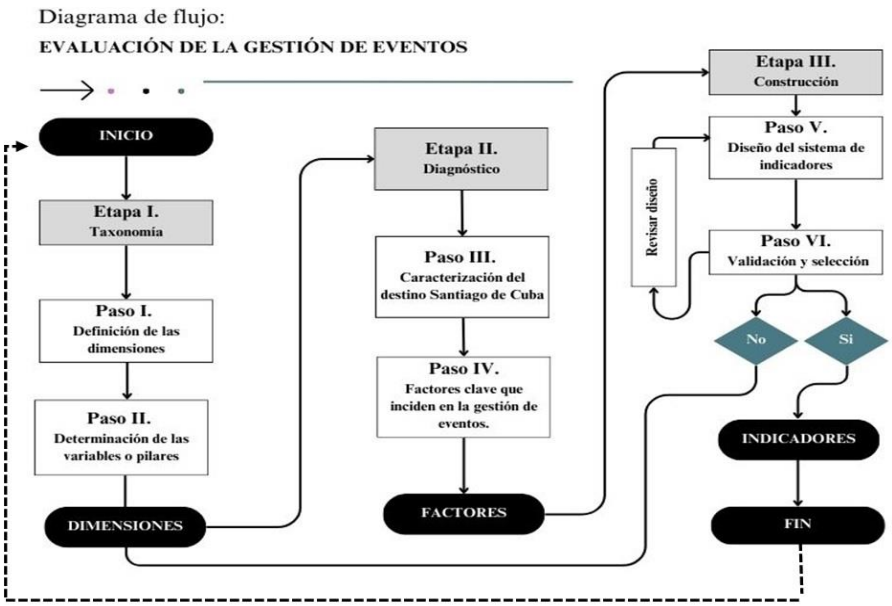

Figura 2. Procedimiento para el diseño de indicadores de evaluación de la gestión de eventos en el destino turístico Santiago de Cuba.

Fuente: elaboración propia, a partir de los vacíos establecidos en la teoría escrita referida ala evaluación de la gestión de eventos.

Para iniciar la implementación del procedimiento se propone la creación de un Comité de Expertos a partir de un listado tentativo que no exceda los 27 especialistas (directivos, académicos y trabajadores del MINTUR en la provincia Santiago de Cuba), los cuales, desde su experticia y conocimiento en el sector, podrán emitir criterios sobre las particularidades del estudio. Para su selección se propone el uso del *software* DECISION v. 3.0.

Fase I. Taxonomía

Esta fase tiene como objetivo describir las relaciones que se establecen (a partir de la revisión de las bases de prestigio *Web of Science* y *Scopus*) entre las dimensiones, categorías y variables que caracterizan el término evaluación de la gestión de eventos. Todo esto se sintetiza en un análisis cienciométrico que ofrece el nivel de coocurrencia para la selección de los más relevantes. Se realiza a través de los siguientes pasos:

Paso I. Definición de las dimensiones asociadas a la evaluación de la GE: el análisis cienciométrico es una técnica que ha ganado popularidad en las investigaciones científicas recientes por sus ventajas para el desarrollo y fundamentación de la revisión bibliográfica, permitiendo profundizar en las relaciones que subyacen tanto en los contenidos de los manuscritos científicos como en las redes de colaboración entre sus autores. Para ello, esta investigación plantea el siguiente análisis:

- Primer filtrado: tiene por objetivo seleccionar los artículos científicos más relevantes en el área, considerando la consulta de múltiples palabras clave con alternativas de búsqueda.
- Proceso de s*creening*: generado a partir de los campos título, resumen y texto completo.
- Proceso de iteración en bola de nieve: proporciona los artículos relevantes que no fueron considerados en el primer filtrado.
- Interpretación de los resultados: se analizan las relaciones entre términos, la coocurrencia de las palabras clave, los términos de mayor citación, las brechas teóricas y los autores más destacados en la temática.

Paso II. Determinación de las variables o pilares: se empleará el método de análisis de componentes principales mediante un análisis factorial exploratorio, el cual se divide en los siguientes momentos:

a. Verificación de supuestos: se deben confirmar el cumplimiento de los supuestos de validez de la prueba; es decir, que su utilización resulte válida para la explicación del comportamiento de los factores que caracterizan el desarrollo del destino.
b. Inspección visual de la matriz de correlaciones de correlaciones: esta acción se realiza con el objetivo de comprobar si las variables están asociadas linealmente; es decir, que las correlaciones entre ellas no sean nulas y, en consecuencia, tenga sentido aplicar esta técnica. Como el paso presenta la desventaja de que a medida que aumenta el número de variables estudiadas se dificulta la visualización de los valores de la matriz, se sugieren otras comprobaciones complementarias.
c. Verificación del determinante (D) de la matriz de correlaciones muestrales: la deducción de esta matriz incluye por defecto el cálculo de su determinante, valor que también permite verificar la presencia de altas intercorrelaciones entre las variables que componen el constructo. Habrá evidencia de altas correlaciones siempre y cuando ($D \sim 0$), es decir, su significación resultante sea muy cercana a cero (preferentemente por debajo de 0.05).
d. Prueba de esfericidad de Bartlett: esta prueba sigue una significación asintótica Chi-cuadrado de la forma $\frac{X^2_{p(p-1)}}{2}$descrita bajo prueba de hipótesis:

   H_0: No hay correlaciones altas entre las variables en estudio.
   H_1: Existen correlaciones altas entre las variables en estudio.
   La regla de decisión en este caso se deriva del valor nulo del estadígrafo, para todo lo cual se acepta H_0 y se rechaza H_1.

e. El Índice de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO): proporciona la relación que se establece entre una variable puntual y el resto de la matriz. Cuanto mayor sea el índice menor será la cuantía de los coeficientes parciales de correlación asociados a la variable en análisis.

Este análisis posibilita la extracción de los componentes principales o variables clave asociadas por índice de coocurrencia o citación. En la búsqueda del grado de simplificación de la matriz resultante, el método rota los componentes bajo el principio de estructura simple y porcentaje de varianza total explicada. Por último, se obtiene las relaciones entre los términos principales que emanan del análisis cienciométrico.

Análisis cluster: esta técnica intenta identifica grupos relativamente homogéneos de casos (o de variables) basándose en las características seleccionadas. Utiliza un algoritmo que comienza con cada caso (o cada variable) en un clúster diferente y combina los clústeres hasta que sólo queda uno. Explica las relaciones que se establecen bajo código binario (0;1) como escala de clasificación.

Xij=0- Existe relación entre las variables puntuales en estudio

Xij =1- Existe relación entre las variables puntuales en estudio

donde:

i- autor o autores que refieren la variable en estudio j, con $i = 1, 2, \dots, n$

j- variable en estudio con $j = 1, 2, \dots, m$

Fase II - Diagnóstico

En esta fase se plantea la determinación de los factores clave que inciden en la evaluación de la gestión de eventos. Para ello se inicia con la caracterización más general de las principales aristas que lo particularizan seguido de un análisis de sus potencialidades e insuficiencias que de forma ulterior inciden en el desarrollo turístico del territorio. Esta fase se desagrega en dos pasos que se detallan a continuación:

Paso III**.** Caracterización del destino Santiago de Cuba: en este paso se tienen en cuenta los elementos principales que describen la actividad turística en el destino. En general, se describen las características socioeconómicas y sociodemográficas, su patrimonio histórico-cultural, su naturaleza y la riqueza de sitios de interés. Constituyen variables de nuevo orden la sostenibilidad, infraestructura, equipamiento, servicios, tecnología, así como la interactividad del cliente con el entorno.

Paso IV**.** Factores clave que inciden en la gestión de eventos: para el desarrollo de este paso se debe delimitar el banco de variables que inciden en el desarrollo del destino. Se parte del análisis de los pilares definidos en la etapa anterior.

Para su diagnóstico se integran las dimensiones del macro y microentorno para lo que se propone la descripción de las dimensiones PESTEL y los actores implicados a través correspondientes a cada pilar. Conocidas las incidencias del entorno se identifican las fortalezas y debilidades del destino teniendo en cuenta sus potencialidades y limitaciones. Estos factores constituyen el resultado más general de la segunda fase, la cual proporciona las condiciones objetivas para el diseño de indicadores de evaluación para la gestión de eventos en un destino turístico.

Fase III. Diseño

Conocidas las dimensiones y pilares desde los factores clave resultantes, se llega finalmente a la Fase III, que pretende proponer los principales indicadores para la evaluación de la gestión de eventos de un destino. Se realiza a través de los pasos siguientes:

Paso V. Diseño del sistema de indicadores: para ello se utiliza como técnica de asociación, el mapa conceptual determinante de las relaciones entre cada uno. La propuesta se sintetiza en tres tareas. La conceptualización del indicador se concibe desde su definición a partir de los criterios establecidos por los autores más citados en el estudio de la Fase II.

Paso VI. Validación y selección del indicador: del listado tentativo de indicadores, se seleccionan los más relevantes según el criterio de expertos y se evalúan atendiendo a: disponibilidad de la información, pertinencia del indicador, objetividad, flexibilidad y generalización. Para la operacionalización del indicador se diseñan las fórmulas de cálculo o técnicas cuantitativas que faciliten el proceso de toma de decisiones para su seguimiento y control. Con vista a viabilizar la implementación del instrumento se sugiere una ficha descriptiva (Tabla 1) que proporcione en términos generales los escaques necesarios para su determinación:

Tabla 1. Ficha del indicador.

Código		Nombre		
Definición				Nivel estratégico
Fórmula de cálculo		Tipo de indicador	Fuente de datos	Frecuencia de medida
Límite bajo	Límite alto	Meta	Tipo de cálculo	UM
Responsable del indicador			Frecuencia de revisión del indicador	

Los principales resultados obtenidos de la aplicación del instrumento proporcionan la retroalimentación hacia la primera fase. En esta concurren los cambios y transformaciones que pueden generar la conformación de nuevos indicadores o la selección de otros ya existentes, lo que facilita la generalización de la propuesta a otros destinos y su desarrollo en condiciones distintas a las diagnosticadas en su implementación. La implementación del procedimiento propuesto permite exponer los principales resultados que se exponen a continuación.

Aplicación del procedimiento para el diseño de indicadores de evaluación de la gestión de eventos en destinos turísticos

Para la conformación del Comité de Expertos se seleccionó un total de 17 especialistas integrados por académicos, directivos de entidades hoteleras y extrahoteleras del destino, así como especialistas del Ministerio del Turismo (MINTUR) y especialistas del Centro de Capacitación del sector (FORMATUR). A partir del empleo del programa computacional DECISIÓN v. 3.0 se obtuvo un total de 11 expertos, con un coeficiente de conocimiento significativo (Kc $\geq$0,9). Estos expertos serán utilizados en la obtención de las evaluaciones requeridas, acorde los objetivos de cada fase del procedimiento propuesto y sus respectivos pasos.

Fase I. Taxonomía

El análisis factorial fue aplicado en esta investigación como parte del análisis cienciométrico asociado a las palabras clave que componen la temática de indicadores turísticos, bajo el criterio de búsqueda, «gestión de eventos», usando la opción «full counting». Se constató que en el último periodo de publicaciones (2019-2023) en la base de datos *Scopus*, se han indexado 1 673 publicaciones que corresponden a un total de 605 autores, para un total de 632 palabras clave.

Se realizó un primer filtrado bajo el criterio «evaluación de la gestión de eventos»; lo que muestra que el término «planificación» fue citado 45 veces; «ejecución», 13 veces; e «innovación», solo una vez. Este último criterio se asumió porque a juicio de los investigadores es un aspecto a considerar para posicionar los destinos turísticos, lo cual constituye una brecha teórica.

En aras de analizar las aportaciones encontradas en la revisión bibliográfica, se identificaron 10 ítems que corresponden a los métodos empleados en el proceso de evaluación de la gestión de eventos turístico. En el proceso de selección de los ítems se empleó el criterio, índice de citación mayor que 2, $IC > 2$. El estudio permitió constatar la diversidad de variables que existen en torno al constructo evaluación de potencialidades turísticas. Luego de la creación de la base de datos elaborada a partir del empleo de las variables por autores, se empleó el programa computacional SPSS para su procesamiento. Posteriormente al procesamiento de la base de datos se obtuvieron los resultados siguientes (Figura 2):

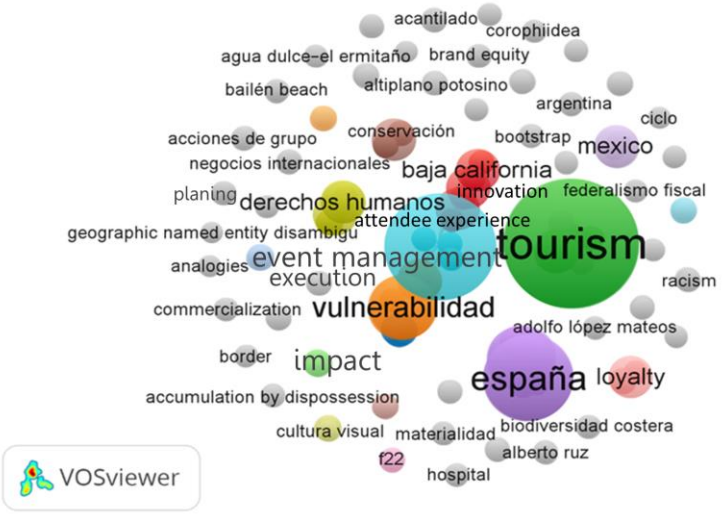

Figura 2. Análisis factorial asociado al criterio de búsqueda «evaluación de la gestión de eventos».

Fuente: gráfico de visualización de redes del visor de resultados del programa computacional VOSviewer.

En general, las concurrencias observadas permiten establecer cinco dimensiones, formadas por grupos de variables, de los cuales se obtendrá el conjunto de indicadores (Figura 2). Luego de aplicar un último filtrado y excluir las palabras clave, que a juicio de los investigadores no guardaban relación con el estudio, se obtienen 66 ítems, distribuidos en cinco clústeres. Se

observa una concentración par entre las categorías «planificación» y «ejecución». Las terminologías con mayores citaciones –«experiencia del visitante» e «impacto»– fueron referenciadas en el periodo comprendido entre los años 2019 y 2023. Los términos referenciados en periodos más cercanos a la actualidad están representados por la variable «innovación», la cual posee una presencia transversal en todas las dimensiones.

Posteriormente se hicieron cinco análisis donde se utilizan los cinco grupos identificados, con el objetivo de definir los indicadores de cada uno de los grupos, lo que arrojó los siguientes resultados:

En el primer grupo, «planificación», se utilizó el criterio de búsqueda «planning» en el periodo comprendido (2019-2023), apareciendo 467 trabajos científicos con un total de 870 autores y 2 381 palabras clave. El ítem de mayor coocurrencia relacionado con el tema específico fue «definición de objetivos y alcance» con una frecuencia de 306 veces citadas. Por su composición esta dimensión pertenece a la primera etapa de la evaluación de eventos, es decir ex-antes o pre-evento; la misma está compuesta por 7 variables: definición de objetivos y alcance, investigación y selección del lugar, presupuesto y gestión financiera, desarrollo del programa, gestión de proveedores y promoción y marketing.

En el segundo grupo se encuentra la dimensión «ejecución», bajo el término de búsqueda «execution», la cual está compuesta por 6 variables: gestión y configuración del lugar, gestión de asistentes y hospitalidad, operaciones del evento (incluida la logística, la seguridad y los servicios médicos), gestión de proveedores y coordinación y comunicación con los asistentes. Por su composición esta dimensión pertenece a la segunda etapa de la evaluación de eventos, es decir durante el desarrollo del evento. Bajo un segundo filtrado se obtienen 347 trabajos científicos con un total de 766 autores y 1 498 palabras clave. El ítem de mayor coocurrencia relacionado con el tema específico fue «gestión de proveedores» con una frecuencia de 207 veces citadas.

En el tercer grupo se observa la dimensión «impacto», bajo el término de búsqueda «impact», la cual está compuesta por 4 variables: en los asistentes (aprendizaje, satisfacción y creación de redes); económicos, sociales y medioambientales; impacto personal y profesional y en la reputación de la organización. Por su composición, esta dimensión pertenece a la tercera etapa de la evaluación de eventos, es decir ex-post o pos-evento. Bajo un primer filtrado aparecen 546 trabajos científicos con un total de 890 autores y 2 109 palabras clave. El ítem de mayor

coocurrencia relacionado con el tema específico fue «impacto en los asistentes» con una frecuencia de 304 veces citadas.

En el cuarto grupo se observa la dimensión «innovación», bajo el criterio de búsqueda «innovation» compuesta por tres variables: uso de la tecnología para mejorar la experiencia del asistente; nuevos formatos y enfoques de eventos, y la creación de experiencias únicas e inolvidables. Por su composición esta dimensión es transversal a todas las etapas de la evaluación de eventos. Bajo un primer filtrado se muestran 234 trabajos científicos con un total de 548 autores y 1 139 palabras clave. El ítem de mayor coocurrencia relacionado con el tema específico fue «uso de la tecnología» con una frecuencia de 407 veces citadas.

En el último grupo, «experiencia del asistente», bajo el término de búsqueda «attendee experience» compuesto por tres variables: la satisfacción general, el valor percibido, oportunidad para aprender y establecer contactos. Por su composición esta dimensión pertenece a la tercera etapa de la evaluación de eventos, es decir ex-post o post-evento. Bajo un primer filtrado se observan 672 trabajos científicos con un total de 423 autores y 1 674 palabras clave. El ítem de mayor coocurrencia relacionado con el tema específico fue «uso de la tecnología» con una frecuencia de 574 veces citadas.

En síntesis, como resultado final del análisis factorial se consideran como pilares fundamentales que describen la evaluación de la gestión de eventos los siguientes:

1. Planificación.
2. Ejecución.
3. Impacto.
4. Innovación.
5. Experiencia del asistente.

Fase II. Diagnóstico

Santiago de Cuba, capital de la provincia homónima, se encuentra situada en el suroeste de Cuba, frente al mar Caribe. Fue fundada por los españoles en el año 1515 y es conocida, fundamentalmente, por su arquitectura colonial y su historia revolucionaria.

La variedad de su patrimonio histórico-cultural se ha convertido en uno de los atractivos turísticos más importantes de la región, sumamente significativo dentro de la actividad turística

que se viene desarrollando en el territorio. Con un número representativo de Monumentos Nacionales y Patrimonios de la Humanidad, se destina así a la promoción de un turismo de ciudad, cultural, histórico y de eventos. El desarrollo del turismo está en estrecha vinculación con la identidad cultural de la región y de la promoción de sus ofertas culturales.

Santiago de Cuba reúne posibilidades innumerables no solo por su historia, cultura o naturaleza, sino también por la riqueza de sitios de interés en esos escenarios.

Esta ciudad ostenta el Título Honorífico de Héroe de la República de Cuba y la Orden Antonio Maceo, en reconocimiento a la historia forjada por el pueblo santiaguero en las distintas etapas de lucha. Privilegiado por su caudal patrimonial, aquí se asientan dos sitios cubanos distinguidos por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) con el título de Patrimonio de la Humanidad: el Castillo de San Pedro de la Roca (El Morro) y el Museo Cafetal La Isabelica, una de las ruinas de los primeros asentamientos franceses ubicados entre su lomerío. Además, forman parte de la región turística de Santiago de Cuba: la Reserva Mundial de la Biosfera de Baconao, el área de Guamá relacionada con Bahía del Mazo y la subregión Norte de la Sierra Maestra vinculada a El Saltón. Conjuntamente con una veintena de importantes museos y agradables sitios como: cabarets, discotecas, piano bares y salas de fiestas.

Análisis de los factores clave que inciden en la gestión de eventos

Para determinar los factores que influyen directamente en la gestión de eventos en Santiago de Cuba, se valoraron los siguientes aspectos:

1. Planificación de eventos: Santiago de Cuba, posee un clima subtropical con temperatura cálida entre los 20 °C y 35 °C. Fundamentalmente se aprecia el periodo de lluvia (mayo-octubre) y la de sequía (noviembre-abril). El destino Santiago está ubicado al sur de la provincia, con una extensión territorial de 3 149,0 Km^2 de los 6 343,21Km^2. Denominada Ciudad Héroe y segunda en importancia de la Isla, es bañada al sur por las costas del mar Caribe y con una extensión total de 6 170 km^2; limita por el oeste con la provincia de Granma; por el norte, con Holguín; y por el este, con Guantánamo. Posee una población de más de 1 053 837 habitantes. Por sus condiciones geográficas excepcionales fue la primera capital del país hasta el año 1556, cuando se designa a San Cristóbal de La Habana. Su relieve irregular contribuyó al desarrollo de un escenario urbano donde las

avenidas y calles se empinan o descienden entre el mar y las montañas y en la ciudad coinciden estilos arquitectónicos múltiples, desde el barroco más elemental hasta el neoclásico más depurado.

2. Impacto social de la gestión turística: la cultura e idiosincrasia de los habitantes del destino componen uno de los mejores atractivos para los consumidores de diferentes latitudes. Ha sido siempre uno de los enclaves de la música tradicional cubana. Cuenta con una envidiable riqueza intangible de costumbres, tradiciones, recursos naturales, históricos, culturales y antrópicos que lo convierten en uno de los epicentros fundamentales del destino Cuba. Su identificación como la «Capital del Caribe» singulariza la idiosincrasia típica de su pueblo. Reconocida por ser la tierra donde se dieron lugar los hechos históricos más importantes de la nación y creadora de los ritmos musicales más insignes los géneros eminentemente criollos como el bolero y el son, que se originaron en su seno.
3. Inclusión de la actividad turística en los planes de desarrollo del destino Santiago de Cuba: el sector del turismo en el destino, por su efecto multiplicador, ha contribuido a mejorar la calidad de vida de la población receptora. Esto ha condicionado el desarrollo de numerosas infraestructuras, del transporte, las comunicaciones y la elevación de los niveles de empleo.

   En este sentido, en la provincia se orientan de forma directa e indirecta más del 12 % de los planes del desarrollo local hacia el turismo. Esto proporciona una acelerada participación de diferentes actores (gobierno, organismos, instituciones académicas) pues, dadas las condiciones, se exigen mayores niveles de integración y formación de los recursos humanos implicados.
4. Potencialidades para la gestión de eventos en el destino Santiago de Cuba: es la segunda ciudad en importancia del país y la única que tiene el título de Héroe de la República de Cuba. En ella se combinan múltiples valores y atractivos que permiten al visitante entrar en contacto con la idiosincrasia de su gente, la cultura e historia del lugar, mientras disfruta de la naturaleza exótica. Conserva las particularidades urbanísticas y arquitectónicas heredadas de la mezcla española, africana y francesa. Su casco histórico muestra sitios de alto valor monumental. Es la sede de trascendentales eventos como el Festival del Caribe, el Festival Internacional de la Trova «Pepe Sánchez» y el Festival

Internacional de Documentales «Santiago Álvarez in Memoriam». Posee centros científicos de relevancia como la Universidad de Oriente y el Centro de Biofísica Médica. Además, cuenta con el Centro de Convenciones Heredia e importantes hoteles como el Meliá Santiago, Las Américas y San Juan, este último, sede del XVI Simposio Internacional de Comunicación Social.

5. Estado actual del destino turístico Santiago de Cuba: datos oficiales de la ONEI expresan que en el 2018 el destino turístico Cuba alcanzó su cifra más alta 4,7 millones de turistas días. Desde ese periodo, las cifras de arribos anuales a la región han mostrado una tendencia decreciente. Esto ha sido condicionado por diferentes factores, entre ellos: la caída del touroperador Thomas Cook en 2019, las sanciones impuestas por el gobierno norteamericano y la COVID-19. El destino turístico Santiago de Cuba en el año 2020 tuvo una disminución del 91 % de los arribos de turistas en comparación al 2018, se conoce que las cifras siguen mostrando niveles de decrecimiento en el año corriente.

Entre los factores clave que inciden en la gestión de eventos se apreciaron los siguientes:

1. Posee atractivos (clima, historia, estilos arquitectónicos múltiples y naturaleza) que permiten la realización de disimiles tipologías de eventos y su integración con otras modalidades turísticas.
2. La dirección del gobierno reconoce la importancia de la ciudad y potencia su desarrollo turístico.
3. La capacidad de carga social de los habitantes referida a la gestión de eventos es favorable, participan y reconocen la importancia del desarrollo de la modalidad en el destino.
4. La hospitalidad y la típica cultura culinaria fungen como atractivos que estimulan la atracción de turistas al destino.
5. La dirección del destino reconoce la necesidad de inclusión de la actividad turística en los planes de desarrollo local.
6. Insuficiente articulación de las estrategias y planes territoriales del destino hacia el sector del turismo y el desarrollo de la modalidad de turismo de eventos.
7. La ciudad posee recursos y capacidades para el desarrollo de la gestión de eventos.

8. Elevadas potencialidades en el destino para el desarrollo de la modalidad de turismo de eventos por su historia y tradición es sede de eventos distintivos del país.
9. Disminución de los flujos turísticos al destino.

Fase III. Construcción

El análisis anterior permitió definir el índice, los subíndices, pilares e indicadores del estudio. (Figura 3).

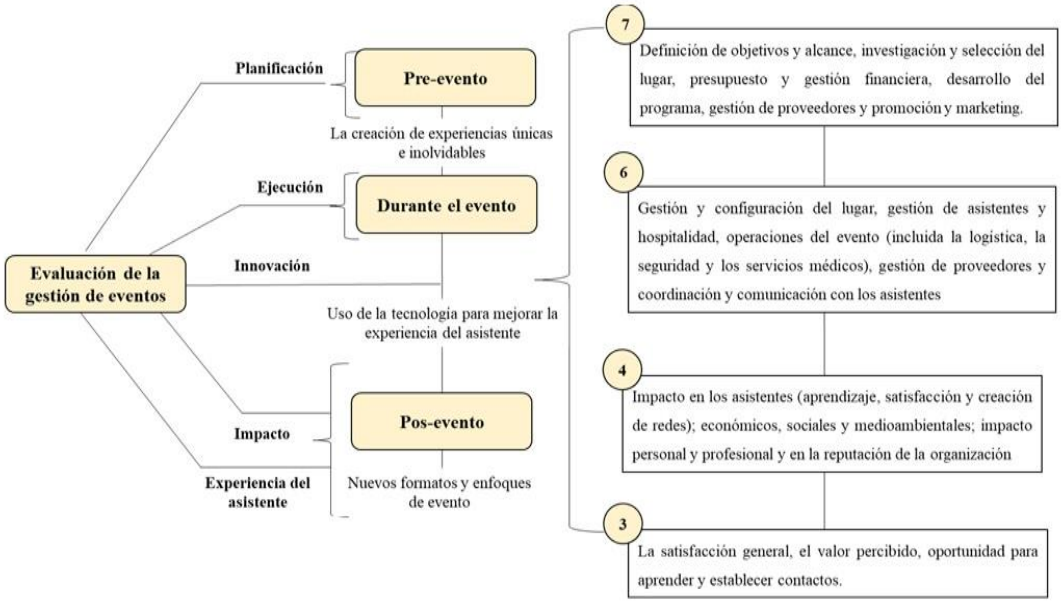

Figura 3. Mapa conceptual del constructo «evaluación de la gestión de eventos».

Fuente: visor de salida del *software* MINDMANAGER v. X5.

El mapa conceptual resultante del análisis del destino turístico Santiago de Cuba muestra la desagregación en cinco dimensiones del constructo «evaluación», asociado a tres etapas que se integran a la lógica de la gestión de eventos y se sistematizan en variables correspondientes al análisis conceptual individual e integrado.

En el caso de la dimensión «innovación», su composición y carácter transversal proporciona su participación en todas las etapas. Para el resto de las dimensiones se define el conjunto de atributos que permiten operacionalizarlas, para un total de 23 elementos conceptuales.

El diagnóstico realizado en el destino Santiago de Cuba muestra un escrutinio de los nueve factores clave, definidos a partir de las palabras clave obtenidas de forma multivariante en los conglomerados de los gráficos asociados al visor de resultados del *software* VOSviewer.

La propuesta de indicadores para el destino se materializa desde estas relaciones y se exponen en las Tablas 2, 3 y 4.

Tabla 2. Propuesta de indicadores para la evaluación de la gestión de eventos en el destino Santiago de Cuba. Primera etapa o ex antes.

		Variables	Indicadores	Fórmulas
Dimensiones	Planificación	Definición de objetivos y alcance	Porcentaje de objetivos alcanzados (OA)	$(OA) = \frac{\text{Cantidad de objetivos cumplidos}}{\text{Total de objetivos}} * 100$
		Presupuesto y gestión financiera	Cumplimento del presupuesto (CP)	$(CP) = \frac{\text{Costo total del evento}}{\text{Presupuesto asignado}} * 100$
		Desarrollo del programa	Eficiencia del programa (EFP)	$(EFP) = \frac{\text{Total de actividades planificadas}}{Total\ de\ actividades\ realizadas} * 100$
		Gestión de proveedores	Calidad/precio, experiencia y trayectoria, calidad del servicio, comunicación y capacidad de respuesta.	Encuestas y entrevistas a través del juicio de expertos.
		Promoción y marketing	Relación costo/beneficio (C/B)	$(C/B) = \frac{\text{G. de promoción y publicidad proyectados}}{\text{Total de ingresos proyectado del evento}} * 100$
	Innovación	La creación de experiencias únicas e inolvidables	Experiencia y trayectoria, calidad del servicio	Encuestas y entrevistas a clientes y actores

Tabla 3. Propuesta de indicadores para la evaluación de la gestión de eventos en el destino Santiago de Cuba. Segunda etapa o durante el evento.

		Variables	Indicadores	Fórmulas
Dimensiones	Ejecución	Gestión de asistentes y hospitalidad	Tasa de asistencia real (TA_{real})	$(TAreal) = \frac{\text{No. de asistetes reales}}{\text{No. de asistentes esperados}} * 100$
			Tasa de participación (TP)	$(TAreal) = \frac{\text{No. de asistetes reales}}{\text{No. de asistentes esperados}} * 100$
		Operaciones del evento	Logística, seguridad y servicios médicos	Encuestas y entrevistas de satisfacción del cliente
			Eficiencia del transporte (ET)	$(ET) = \frac{\text{No. de asistentes transportados}}{\text{No. total de asistentes}} * 100$
			Eficiencia de ejecución (EFE)	$EFE) = \frac{\text{Costo Total de la logística del evento}}{\text{Costo Total presupuestado}}$
		Coordinación y comunicación con los asistentes	Tasa de respuesta de la consulta ($T_{respuesta}$)	$(Trespuesta) = \frac{\text{No. de consultas de los asistentes respondidas en el plazo}}{\text{No. total de consultas.}}$
			Satisfacción en la comunicación (SC)	$(SC) = \frac{\text{Asistentes que califican la comunicación como B y E}}{\text{Total de asistentes encuestados}} * 100$
			Costo de la Comunicación (CC)	$(CC) = \frac{\text{Costo total de la comunicación}}{\text{Costo Total presupuestado}}$
	Innovación	Uso de la tecnología para mejorar la experiencia del asistente	Alcance del uso de la tecnología	$(TIC's) = \frac{\text{No de asistentes o participantes que utilizaron las TIC´s}}{\text{Total de participantes}} * 100$
			Tiempo ahorrado debido al uso de las TIC´s (TTIC´s-A)	$(TIC's - A) = \frac{Tiempo\ real\ del\ evento\ con\ el\ uso\ de\ las\ TIC's}{Tiempo\ de\ duración\ del\ evento\ planificado} * 100$
			Retorno de la inversión (ROI)	$(ROI) = \frac{\text{Ingresos generados por uso de las tecnologías}}{\text{Costo de la implementación}}$

Tabla 4. Propuesta de indicadores para la evaluación de la gestión de eventos en el destino Santiago de Cuba. Tercera etapa o ex-post.

Dimensiones		Variables	Indicadores	Fórmulas
	Impacto	Impacto en los asistentes (aprendizaje, satisfacción y creación de redes)	Incidencia en las redes (IR)	$(IR) = \frac{\text{Participantes en redes creadas durante el evento}}{\text{Cantidad de participantes}} * 100$
			Porciento de participación en las actividades de aprendizaje (IA)	$(IAi) = \frac{\text{Cantidad de actividades de aprendizaje}}{\text{No de intervenciones de los participantes}} * 100$
				$(IAc) = \frac{\text{Cantidad de certificaciones y acreditaciones obtenidos}}{\text{No. de participantes}} * 100$
		Impacto personal y profesional	Aumento de las competencias, habilidades, motivación y satisfacción de los participantes	Encuestas y entrevistas no estructuradas
		Impacto en la reputación de la organización	Seguimiento en redes sociales	No. de seguidores intervenciones y reacciones positivas en plataformas y redes
			Premios y reconocimientos (IO)	$(IO) = \frac{\text{Reconocimientos y premios recibidos de organizaciones}}{\text{No. de participantes}}$
	Innovación	Nuevos formatos y enfoques de eventos	Eficiencia de la innovación	$(EI) = \frac{\text{Cantidad de ideas implementadas}}{\text{Nuevas ideas planteadas en la creación del evento}}$
	Experiencia del asistente	La satisfacción general	Satisfacción del cliente	$(SC) = \frac{\text{Percepción de los participantes del evento}}{\text{Expectativas}}$
		Oportunidad para aprender y establecer contactos	Eficiencia en la negociación (EN)	$(EN) = \frac{\text{Cantidad de cartas de intenciones y contrato}}{\text{Cantidad de acciones de negociación}}$

En un segundo momento, se seleccionan mediante la prueba no Paramétrica de Kendall, bajo una W=0,938 y un p=0,00. Por todo esto existe suficiente evidencia empírica para aceptar H_0 y rechazar H_1. Existe concordancia entre el criterio dado por los 13 expertos que intervienen en el estudio. Por otro lado, el análisis de los rangos promedio arroja como resultado 7 indicadores principales bajo los criterios expuestos en el diseño metodológico.

CONSIDERACIONES FINALES

Luego del análisis realizado en el artículo se puede arribar a las siguientes conclusiones:

1. Los referentes teóricos analizados muestran una conglomeración dispar hacia los términos «gestión de eventos» y «evaluación de la gestión de eventos».
2. Se observa una concentración par entre las categorías «planificación» y «ejecución» y las terminologías con mayores citaciones fueron «experiencia del visitante» e «impacto», las

cuales se asumen por su relevancia en la relación con los objetivos del estudio para posicionar los destinos turísticos.

3. El destino Santiago de Cuba posee los atributos y recursos para el desarrollo de la modalidad, sin embargo, respecto a la incidencia de esta en su gestión, aún es necesario encauzar acciones que tributen a su sostenibilidad.
4. El análisis realizado arroja 5 dimensiones que se desagregan en 20 variables, para las que se propone un sistema de 26 indicadores generales que viabilicen la medición, control y seguimiento de la evaluación de la gestión de eventos en el destino turístico.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CAMARA, C. J. y MORCATE, F. Á. (2014). Metodología para la identificación, clasificación y evaluación de los recursos territoriales turísticos del centro de ciudad de Fort-de-France. *Arquitectura y Urbanismo, XXXV* (1), 48-67. Recuperado el 12 de abril de 2023 de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=376834399005

DE QUESADA, J. C. M.; PELÁEZ, T. y BASULTO, M. (2021). Perfil de clientes individuales de restaurantes en Santiago de Cuba. *Anuario de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, 280-287.

FORGA, J. M. P. y SORIA, I. D. (2014). La repetición de visitas en el turismo industrial. Aplicación de un modelo de ecuaciones estructurales en el Bages y el Berguedà. *Documents d'Anàlisi Geogràfica, LX* (2), 349-368.

MENDOZA, V. M. y MOREIRA, J. S. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria), VI* (3), 608-620.

PASTOR, M. J. y ESPESO, P. (2013). Turismo indígena y cooperación en turismo. Replanteando las relaciones. Recuperado el 12 de abril de 2023 de https://www.researchgate.net/publication/319351592_Turismo_indigena_y_cooperacion_en_turismo_Replanteando_las_relaciones

TADINI, R.; GAUNA, C.; GANDARA, J. M. y SACRAMENTO, E. C. (2021). Eventos deportivos y turismo: revisión sistemática de la literatura. *Investigaciones Turísticas* (21), 22-45.

VARONA, F. L.; VEGA, L. y ORLANDO, L. (2022). Diagnóstico de las potencialidades turísticas del municipio Báguanos. *Ciencias Holguín*, *XXVIII* (1). Recuperado el 12 de abril de 2023 de https://www.redalyc.org/journal/1815/181570010004/181570010004.pdf

VICO, R. P. (2019). Turismo de eventos, megaeventos y gobernanza territorial. *Revista Geográfica de Valparaíso*, (55), 1-20. Recuperado el 12 de abril de https://revistageografica.cl/index.php/revgeo/article/view/22

ZUCCARINI, L.; SPEAKE, M. A. y PÉREZ, M. V. (2022). Evaluación de potencialidad turística como herramienta de planificación estratégica en pequeños destinos. Caso de General Acha, La Pampa. *Revista Universitaria de Geografía*, *XXXI* (2), 47-76. Recuperado el 12 de abril de 2023 de https://www.researchgate.net/publication/368390625_Evaluacion_de_potencialidad_turistica_como_herramienta_de_planificacion_estrategica_en_pequenos_destinos_Caso_de_General_Acha_La_Pampa

Conflicto de intereses

Los autores declaran que no existen conflictos de intereses.

Contribución autoral

José Antonio Mora Sánchez: concibió y realizó el diseño del estudio, así como la recogida, análisis e interpretación de datos. Elaboró la primera versión y realizó la revisión crítica y final del artículo.

Danaize Calvente Suárez: concibió y realizó el diseño del estudio, así como la recogida, análisis e interpretación de datos. Apoyó en la confección de la primera versión y en su revisión final.

Rosario León Robaina: concibió y realizó el diseño del estudio, así como la recogida, análisis e interpretación de datos. Apoyó en la confección de la primera versión y en su revisión final.

Graciela Castellanos Pallrols: concibió y realizó el diseño del estudio, así como la recogida, análisis e interpretación de datos. Apoyó en la confección de la primera versión y en su revisión final.