

# Teoría y Praxis

Año 10, Núm. 15, junio 2014 • Cozumel, Quintana Roo, México • Publicación semestral • ISSN 1870-1582

DOI: 10.22403/UQROOMX/TYP15



Turismo

Administración  
y Negocios



Recursos  
Naturales



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO  
“Fructificar la razón: trascender nuestra cultura”

Directorio

M. A. Elina Elfi Coral Castilla

*Rectora*

Mtra. Nancy Angelina Quintal García

*Secretaria General*

Lic. Víctor Emilio Boeta Pineda

*Abogado General*

M. en C. Erika Leticia Alonso Flores

*Coordinadora de la Unidad Académica Cozumel*

Dr. Alejandro Alvarado Herrera

*Director de la División de Desarrollo Sustentable*

Mtra. Alma Rosa Macías Ramírez

*Secretaria Técnica de Docencia*

Dr. Alfonso González Damián

*Secretario Técnico de Investigación y Posgrado*

Dr. Alejandro Luis Collantes Chávez-Costa

*Jefe del Departamento de Desarrollo de Competencias Básicas*

Dr. Alejandro Palafox Muñoz

*Jefe de Departamento de Estudios Sociales y Empresariales*

Dra. Martha Angélica Gutiérrez Aguirre

*Jefa del Departamento de Ciencias y Humanidades*

Teoría y Praxis / *Turismo, Negocios y Recursos Naturales* es una publicación semestral patrocinada por la División de Desarrollo Sustentable de la Universidad de Quintana Roo. Año 10, núm. 15, enero-junio de 2014. Las opiniones expresadas en esta revista son responsabilidad exclusiva de los autores, por lo que la Revista y la institución patrocinadora no asumen responsabilidad alguna por ellas. Se autoriza la reproducción parcial o total de los trabajos publicados siempre y cuando se cite la fuente o se tenga permiso de los editores.

ISSN: 1870-1582

DISTRIBUCIÓN Y CORRESPONDENCIA

Unidad Académica Cozumel de la Universidad de Quintana Roo

Avenida Andrés Quintana Roo, esquina con 110 Sur

Col. San Gervasio, 77642

Cozumel, Quintana Roo, México

Tel. / Fax + 52 (987) 8 72 90 00

E-mail: teoríaypraxis@uqroo.mx / alejandro.palafox@gmail.com

INDEXADA POR

Sistema Regional de Información en Línea para Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, México (Latindex) • Dialnet, Universidad de La Rioja, España • e-Revistas, Consejo Superior de Investigaciones Científicas, España • Citas Latinoamericanas en Ciencias Sociales y Humanidades, México (CLASE) • Índice de Revistas Latinoamericanas en Ciencias (Periódica) • Centre International de Recherches et d'Etudes Touristiques (CIRET) • Directory of Open Access Journal, Estonia (DOAJ) • Actualidad Iberoamericana, Chile

Diseño de interiores, portada y cuidado de la edición: Alfa/Zeta

Florencia 226, col. Italia, 77035, Chetumal, Q. R. E-mail: zet.alfa@gmail.com

# Teoría y Praxis

Año 10, Núm. 15, junio 2014 • Cozumel, Quintana Roo, México • Publicación semestral • ISSN 180-1582

## Comité Editorial

Dr. Emilio Arriaga Álvarez (Universidad Autónoma del Estado de México)  
Dr. Ludger Brenner (Universidad Autónoma Metropolitana)  
Dra. Lilia Zizumbo Villarreal (Universidad Autónoma del Estado de México)  
Dra. Nora Bringas Rábago (Colegio de la Frontera Norte)  
Dr. Gustavo Marín Guardado (Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social-Peninsular)

## Comité Científico

Dr. Abraham Briones Juárez (Universidad de Quintana Roo)  
Dr. Adrián Cervantes Martínez (Universidad de Quintana Roo)  
Dr. Alejandro Alvarado Herrera (Universidad de Quintana Roo)  
Dr. Alejandro Collantes Chávez-Costa (Universidad de Quintana Roo)  
Dr. Alfonso González Damián (Universidad de Quintana Roo)  
Dr. Alfonso Jiménez Martínez (Universidad del Caribe)  
Dr. Allen Cordero (Universidad de Costa Rica)  
Dr. Carlos Alberto Pérez Ramírez (Universidad Autónoma del Estado de México)

Dr. Edmundo Andrade Romo (Universidad de Guadalajara)  
Dr. Enrique Propín Frejomil (Universidad Nacional Autónoma de México)  
Dr. Francisco Bautista Zúñiga (Universidad Nacional Autónoma de México)  
Dr. Hugo Romero (Universidad de Chile)  
Dr. Inocencio Raúl Sánchez Machado (Universidad Central de Las Villas)  
Dr. Jobst Wurl (Universidad Autónoma de Baja California Sur)  
Dr. Juan Carlos Monterrubio Cordero (Universidad Autónoma del Estado de México)  
Dr. Luis Carlos Santander Botello (Universidad de Quintana Roo)  
Dr. Luis Manuel Mejía Ortiz (Universidad de Quintana Roo)  
Dr. Marcelino de Souza (Universidade Federal do Rio Grande do Sul)  
Dr. Neptalí Monterroso Salvatierra (Universidad Autónoma del Estado de México)

Dr. Oscar Frausto Martínez (Universidad de Quintana Roo)  
Dr. Rafael Currás Pérez (Universidad de Valencia)  
Dr. Roberto Guimarães (Universidade Estadual de Campinas)  
Dr. Salvador Antón Clavé (Universitat Rovira i Virgili)  
Dr. Salvador Gómez Nieves (Universidad de Guadalajara)  
Dr. Tomás Cuevas Contreras (Universidad Autónoma de Ciudad Juárez)  
Dr. Yoram Krozer (University of Twente)  
Dra. Ana Pricila Sosa Ferreira (Universidad del Caribe)  
Dra. Aurora Irma Máynez Guadarrama (Universidad Autónoma de Ciudad Juárez)  
Dra. Erika Cruz Coria (Universidad de Quintana Roo)  
Dra. Judith Cavazos Arroyo (Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla)  
Dra. Luz Elena Cornejo (Universidad de La Serena)  
Dra. Magalí Daltabuit Godaz (Universidad Nacional Autónoma de México)  
Dra. Magaly Mendoça (Universidade Federal de Santa Catarina)  
Dra. María Alejandra Gazzera (Universidad Nacional del Comahue)  
Dra. Maribel Lozano Cortés (Universidad de Quintana Roo)  
Dra. Maribel Osorio García (Universidad Autónoma del Estado de México)  
Dra. Marilú Mejía López (Universidad de Quintana Roo)  
Dra. Martha Angélica Gutiérrez Aguirre (Universidad de Quintana Roo)  
Dra. Noemí Gutiérrez (Universidad Nacional del Comahue)  
Dra. Rosa María Chávez Dagostino (Universidad de Guadalajara)

Editor responsable

Alejandro Palafox Muñoz

Editora asociada

María Eugenia Varela Carlos

# Sumario

## Presentación

ALEJANDRO PALAFOX MUÑOZ



7

## Artículos

La gestión del conocimiento en empresas de comercio minorista de bienes en Villa Clara, Cuba

RAÚL YOEL LA FÉ JIMÉNEZ



9



36

Relación del rendimiento de una empresa, con su tamaño, uso de la tecnología y capacitación / Análisis de las pymes de servicios en un destino turístico

OLIVER CRUZ MILÁN, RICARDO JIMENO ESPADAS  
Y RICARDO SONDA DE LA ROSA



Construcción participativa de herramientas para la gestión de destinos turísticos / Agenda Estratégica de Turismo Tarapacá 2012-2016, Chile

MANUEL RAMÓN GONZÁLEZ HERRERA,  
PABLO RAMÍREZ RAMÍREZ Y BÁRBARA VALLEJOS



60



96

Ciclo de vida turístico de Bacalar, Pueblo Mágico, Quintana Roo

ÁNGEL AARÓN ROSADO VARELA  
Y GEORGINA MEDINA ARGUETA



Categorías de áreas protegidas y su uso para el turismo. Un estudio de caso

FRANCISCO ORGAZ AGÜERA

122



138

Imaginarios sociales acerca del turismo en Roses, Cataluña

JESÚS ÁNGEL ENRÍQUEZ ACOSTA

Y MARÍA ELENA ROBLES BALDENEGRO



## Presentación

El trabajo de Raúl La Fé, de la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas, se centra en la elaboración de un modelo de gestión del conocimiento para las empresas del sector comercial minorista de bienes de Villa Clara, Cuba. En este sentido, los procesos de gestión están vinculados con la atención al cliente y la empatía con el mismo en el punto de venta, con el propósito de asegurar el ambiente más favorable para el consumidor.

Oliver Cruz, de la Universidad de Texas, Ricardo Jimeno y Ricardo Sonda, de la Universidad del Caribe, presentan la relación del tamaño de la empresa, el uso de la tecnología y la capacitación del personal con el rendimiento de las pymes en Cancún, México. Asimismo, examinan la interacción de los factores considerados mediante un análisis de regresión múltiple; algunas variables predicen el rendimiento. A mayor tamaño de la empresa se muestra un mejor rendimiento en términos de ventas anuales, además de existir una interacción significativa entre el tamaño de la empresa y el tipo de servicio con la venta anual. Hay diferencias en los resultados de acuerdo con el giro del negocio, es decir, las empresas turísticas se comportan distinto de aquellas que no están vinculadas con el sector.

El artículo de Manuel González, Pablo Ramírez y Bárbara Vallejos, de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez y DTS Consultores, está enfocado en la construcción participativa de herramientas de gestión de destinos turísticos, específicamente para la Agenda Estratégica de Turismo de Tarapacá, Chile. Mediante la revalorización de los atractivos turísticos, la optimización de procesos y la profesionalización de la mano de obra se alcanza la eficiencia en las operaciones del sistema que redundará en un mejor posicionamiento. La agenda evidenció a Iquique como destino consolidado preferencial, y su diseño permitió conceptualizarlo.

Bacalar, Quintana Roo, es uno de los Pueblos Mágicos de México, por lo que Ángel Rosado y Georgina Medina desarrollan el ciclo de vida turístico del destino mediante las variables oferta hotelera y afluencia turística. El documento concluye que Bacalar está en una etapa de implicación, y llegar a ella le

ha tomado tres décadas. También propone crear sinergias entre empresarios y gobierno para obtener mejores condiciones de acceso a recursos humanos, tecnología y apoyo financiero, además de facilitar la comercialización y promoción de productos y servicios a fin de aumentar la rentabilidad.

Francisco Orgaz, de la Universidad Tecnológica de Santiago, analiza las categorías de áreas naturales protegidas (ANP) para uso turístico, ya que esta actividad se posiciona como un medio para generar riqueza, y su modernización ha originado diversos tipos de turismo para los distintos segmentos de mercado. El ecoturismo tiende a realizarse en ANP, por lo que el objetivo del autor es dar a conocer las categorías de ANP en República Dominicana y su uso para el sector turístico.

Finalmente, el artículo de los profesores de la Universidad de Sonora, Jesús Enríquez y María Elena Robles, revisa los imaginarios sociales de una comunidad de Cataluña, España, en especial por los efectos del proceso de *turistificación* que ha ocurrido en la localidad, sobre todo en lo relacionado con los problemas sociales que se han incrementado con el tiempo. Estos imaginarios son construidos a través de la mirada de residentes y turistas apuntando hacia el deterioro de las relaciones sociales por el proceso de inmigración que ha significado el turismo residencial y la inserción de africanos en el sector servicios.

Alejandro Palafox Muñoz  
*Editor responsable*