



PERSPECTIVA

REVISTA ELECTRÓNICA CIENTÍFICA

Programa de Estudios para Graduados. Facultad de Arquitectura y Diseño. Universidad del Zulia

Una mirada de la filosofía hacia la arquitectura



ISSN: 2244-8764 AÑO 9. N° 18. AGOSTO - DICIEMBRE 2021. MARACAIBO - VENEZUELA



PERSPECTIVA

REVISTA ELECTRÓNICA CIENTÍFICA
División de Estudios para Graduados Facultad de Arquitectura y Diseño



COMPLEJIDAD Y LA NUEVA GESTIÓN DEL TURISMO URBANO COMPLEXITY AND NEW MANAGEMENT OF URBAN TOURISM

Recibido : 04/05/21
Aprobado: 30/09/21



MARÍA DEL PILAR GONZÁLEZ

Arquitecta, Magíster Scientiarum en Planificación Integral para el Desarrollo del Turismo.

Docente - Investigadora del Instituto de Investigación de la Facultad de Arquitectura y Diseño en el área de Urbanismo

Profesora del Postgrado de Turismo de la Facultad de Arquitectura y Diseño e Institutos Universitarios. Experiencia laboral de 27 años en cargos gerenciales públicos y privados en las áreas de investigación, planificación y proyectos, relacionados con arquitectura, urbanismo y turismo.

Ponente y expositor en diversos congresos y eventos nacionales e internacionales

INTRODUCCIÓN

La investigación ostenta la gestión del turismo urbano en la contemporaneidad, interrelacionado con el paradigma de la complejidad que permite una visión más amplia y abierta de la gestión integral, bajo el esquema de principios teóricos basados en las dimensiones de la gestión. El objetivo de la investigación fue determinar la incidencia del paradigma de la complejidad en las dimensiones de la estructura de gestión y en el sistema del turismo urbano para obtener referentes que sirvan como guía, permitiendo que los gestores aborden las problemáticas subyacentes con una nueva visión de desarrollo. Se tomaron bases teóricas de: Morín (2011), Rodríguez (2021) y Acosta (2020).

La metodología empleada fue documental descriptiva, y se consultaron fuentes electrónicas, libros y artículos científicos. En relación con los resultados, se obtuvieron nuevos principios de dimensiones de la gestión para el desarrollo de su estructura y el abordaje del sistema turístico urbano. A partir de los principios teóricos del paradigma de la complejidad como herramientas para el desarrollo de estrategias que respondan a las dinámicas económicas, políticas, sociocultural, urbanas, ambiental y turística para así generar una nueva forma de gestión del turismo urbano. Se concluye que, desde el paradigma de la complejidad, se determinaron nuevos principios de las dimensiones de la gestión del turismo urbano para la integralidad de los sistemas, lo cual permite a corto plazo, evaluar el impacto y reorganizar la dirección e implementar nuevos planes como herramienta.

Esto impacta en el espacio urbano como un sistema total orgánico abierto, compuesto por la interacción de los aspectos propios del turismo, que proporciona la información vital para la dinámica de los sistemas turísticos y urbano como un todo, y así, se elimina la dicotomía existente entre el dato y la información de los factores del entorno para la toma de decisiones de los actores, por lo cual se vislumbra la integralidad del sistema y su gestión.

PALABRAS CLAVE: pensamiento complejo, paradigma de la complejidad, gestión turística, espacio urbano

ABSTRACT

The research shows the management of urban tourism in contemporary times interrelated with the paradigm of complexity that allows a broader and more open vision of integral management, under the scheme of theoretical principles based on the management dimensions. The purpose of the research was to determine the incidence of the complexity paradigm in the management structure dimensions as well as in the urban tourism system in order to obtain references that serve as a guide, allowing managers to address the underlying problems with a new vision of development. Theoretical bases were taken from Morín (2011), Rodríguez (2021) and Acosta (2020).

The methodology used was descriptive documentary, and electronic sources, books and scientific articles were consulted. In relation to the results, new principles of management dimensions were obtained for the development of its structure and the approach to the urban tourism system, starting from the theoretical principles of the complexity paradigm as tools for the strategies development that respond to economic, political, socio-cultural, urban and environmental and tourist dynamics in order to generate a new form of urban tourism management. It is concluded that new principles of the dimensions of urban tourism management were determined for the comprehensiveness of the systems from the paradigm of complexity, which allows in the short term, to evaluate the impact and reorganize the management and implement new plans as tool.

This impacts the urban space as a total organic open system, composed of the interaction of tourism aspects which provides vital information for the dynamics of the tourist and urban systems as a whole, and thus, the existing dichotomy is eliminated between data and the information of the environmental factors for the decision-making of the actors for which system integrality and its management is perceived.

KEYWORDS: complex thinking, paradigm of complexity, tourism management, urban space

RIASSUNTO

La ricerca presenta la gestione del turismo urbano nella contemporaneità, interrelazionato con il paradigma della complessità, il quale permette una visione più ampia e aperta della gestione integrale, secondo lo schema di principi teorici basati nelle dimensioni della gestione. La finalità della ricerca è stata di determinare l'incidenza del paradigma della complessità nelle dimensioni della struttura di gestione e nel sistema di turismo urbano per ricavare referenti che servano come guida e che permettano ai gestori affrontare i problemi sottostanti con una nuova visione di sviluppo. Si sono analizzate le basi teoriche di Morín (2011), Rodríguez (2021) e Acosta (2020).

La metodologia applicata è stata di tipo documentale descrittiva e si sono esaminate fonti elettroniche, libri e articoli scientifici. Con rispetto ai risultati, si sono ottenuti nuovi principi di dimensioni della gestione per lo sviluppo della sua struttura e l'approccio del sistema turistico urbano, a partire dei principi teorici del paradigma della complessità come strumento per lo sviluppo di strategie che rispondano alle dinamiche economiche, politiche, socioculturali, urbane, ambientali e turistiche per creare una nuova forma di gestione del turismo urbano. Si conclude che, dal paradigma della complessità, si sono determinati nuovi principi delle dimensioni della gestione del turismo urbano per l'integralità dei sistemi; ciò permette a breve termine, valutare l'impatto e riorganizzare la direzione e applicare nuovi piani come strumento.

Questo incide nello spazio urbano come un sistema totale organico aperto, formato dall'interazione degli aspetti propri del turismo, che offre l'informazione vitale per la dinamica dei sistemi turistici e urbani come un insieme, e così, va eliminata la dicotomia esistente tra la data e l'informazione dei fattori dei dintorni per la presa di decisioni degli attori, per cui si intravede l'integralità del sistema e la sua gestione.

Parole chiave: pensiero complesso, paradigma della complessità, gestione turistica, spazio urbano.

INTRODUCCIÓN

La gestión del turismo urbano es de vital importancia para el desarrollo de la actividad en las ciudades contemporáneas; esta dinámica es compleja debido a las nuevas tendencias económicas, políticas y sociales que causan gran impacto. La globalización con el auge tecnológico, la profundización de los ideales políticos, la redefinición de lo público y la transformación de los Estados, aunado a la constante incertidumbre, son nuevos fenómenos a los que hoy se enfrentan los administradores de las organizaciones públicas, presentando en la actualidad un tipo de racionalidad político-administrativa orientada al logro de los principios de competitividad y de eficacia, situación compleja de gestionar.

Esto no ocurre con mucha frecuencia en América Latina y específicamente en Venezuela ya que existe factores y problemáticas encontradas en la gestión del turismo, entre los que se pueden mencionar: políticas públicas teleguiadas por intereses empresariales del sector, defensa de intereses político partidistas y de otros intereses diferentes a la actividad turística, tendencia a favorecer otros sectores productivos en búsqueda de crecimiento económico (siendo el turismo excluido de estas áreas), falta de formación y compromiso de los actores del sector público, desconocimiento sobre sus atribuciones, estrategias orientadas al logro de resultado sin impactos, ausencia de direccionalidad de los principios de mejora en base a un sistema de calidad practicado solo en la gestión privada perdiendo la integralidad en el sector.

El poder público legalmente instituido, en muchas ocasiones no está adecuado para la gestión del turismo urbano, siendo este el mayor instrumento para la reversión de estos factores y el real desarrollo, por lo que es importante que este sea capaz de consolidar la puesta en marcha y sostenibilidad del sistema turístico, siendo esto una controversia, debido a la dicotomía existente entre las bases legales vigentes y la filosofía del funcionamiento del sistema en cuestión.

La administración del turismo, a través de la gestión realizada por parte de los gobiernos en todos los niveles, está impactada por la constante toma de decisiones, para lo cual se basan en los procesos y procedimientos establecidos por las normas organizacionales y cuya característica esencial es su compartimentación en la organización que se refleja en la acción, llevando a la

fragmentación, por la aplicación del paradigma de la simplicidad (Castro, 2021).

Es importante destacar que el sistema ciudad y el sistema turístico, tienen estrecha relación, estos se solapan generando interacciones de actividades caóticas en un mismo espacio, por lo que se debe abordar desde una nueva forma de gestión que integre los sistemas antes planteados y por consiguiente un visión desde la complejidad que subyace en sus estructuras organizativas. Esta problemática se acrecienta cuando se decretan Zonas de Interés Turístico en las áreas urbanas ya que son espacios que se deben gerenciar de forma particular, ya que se incrementa su problemática porque se convierten en Áreas Bajo Régimen Especial (ABRAE).

En esta investigación, se emplea una metodología de tipo documental descriptiva con la revisión de fuentes bibliográficas y hemerográficas, siendo estas las bases para la recopilación de la información de los datos relevantes, conjuntamente con los enfoques teóricos presentados y el criterio del investigador como experto en el área, las cuales se consideraron para desarrollar el estudio, cuyo objetivo fue determinar la incidencia del paradigma de la complejidad en las dimensiones de la estructura de gestión y en el sistema del turismo urbano para obtener referentes que sirvan como guía a implementar, permitiendo que los gestores aborden las problemáticas subyacentes con una nueva visión de desarrollo.

Se obtuvo como resultado nuevos principios de dimensiones de la gestión para el desarrollo de su estructura y el abordaje del sistema turístico urbano, partiendo de los principios teóricos: sistémicos/ organizacional, hologramático, recursivo, dialógico y reintroducción del paradigma de la complejidad, lo que contribuye a que el actor desarrolle estrategias que respondan a las dinámicas económicas, políticas, sociocultural, físico-espacial, ambiental y turística, que tienda a generar una nueva gestión del turismo urbano en tan representativos espacios de la vida urbana.

DESARROLLO

2.1 Una mirada a la complejidad

En el mundo actual todo esta interrelacionado en las dinámicas de las urbes, no son asuntos locales o puntuales si no verdaderos temas globales, por lo cual es necesario un cambio de perspectiva, de pensamiento, que oriente innovadoras maneras de abordar el conocimiento, donde se estudie lo complejo de los fenómenos determinando problemáticas concretas con la finalidad de obtener respuestas ajustadas a la realidad cambiante de esta contemporaneidad.

Ante esto, surge la necesidad de investigar sobre un paradigma cuyas bases científicas estudian fenómenos complejos para la generación de nuevas propuestas, por lo que pensamiento complejo articula lo que está fragmentado, a través de una reorganización teórica

que defiende una metodología compleja, dinámica y no lineal adaptada a la gestión del turismo urbano desde una base transdisciplinaria, auténticamente plural, crítica e integradora.

Morín (2011:18) define la complejidad como “un tejido de eventos, acciones, interacciones, retroacciones, determinaciones, azares que conforman el mundo fenoménico, y sus rasgos son los de ordenar lo inexplicable, el desorden la ambigüedad y la incertidumbre, estrategias para lograr la inteligibilidad”.

Por su parte Cabanilla (2016:2) entiende por complejidad como “una propuesta que rompe el esquema de lo lineal del positivismo y cuestiona de forma contundente sus aportes para el desarrollo de la humanidad”. Resalta que se debe llenar la brecha que existe en el conocimiento social para lograr una mejor comprensión del desarrollo de la incertidumbre actual de los actores sociales.

En este orden de ideas Narváez (2015:9) reporta que “la complejidad representa un paradigma para abordar los problemas de un considerable número de variables interrelacionadas de forma no lineal como un todo orgánico, lo que ha denominado problemas de complejidad organizada”. Ante este planteamiento, a través del paradigma de la complejidad un investigador puede situarse en el mundo que ofrece un marco creador de nuevas formas de sentir, pensar y actuar, para orientar el conocimiento de la realidad y la adquisición de criterios posicionarse y cambiarla; esto supone una opción ideológica orientadora de valores, de pensamiento y acción.

A su vez, Bonil et al (2004) reportan que existe una realidad compleja de fenómenos relacionados los cuales son estudiados por la ciencia de la complejidad, que asume su complejidad y busca modelos predictivos que incorporan la existencia del azar y la indeterminación. Esta ciencia se basa en la teoría de sistemas complejos que consiste en un “modelo explicativo de los fenómenos del mundo con capacidad predictiva que reúne aportaciones de distintas ramas del conocimiento científico”.

El sistema percibido desde la óptica de la complejidad es mucho más que un concepto y más que una teoría general aplicable a distintos hechos ya que cambia la percepción, la mirada, la forma de pensar, llevando a pensar sistemáticamente, a un nuevo paradigma, el propósito es cambiar la forma de ver todas las cosas de la física del hombre (Morín, 2011).

Este sistema que también es llamado por Morín “Unidad Compleja Organizada”, surge como un concepto que resulta de las interrelaciones entre un observador/conceptuador y el universo fenoménico; permite representar y concebir unidades complejas que tienen efectos propios, siendo el más representativo el de la construcción de una forma global que retroactúa sobre las partes, por lo que se asumen entonces nociones del todo y de las partes, de uno y de lo diverso; y el problema de su inteligibilidad, surgiendo una problemática que puede ser estudiada desde la complejidad. No obstante,

para el abordaje de la gestión del turismo urbano compuesto por temas, hechos y dimensiones, se plantea sea bajo los principios del paradigma de la complejidad en el cual se puede desarrollar las interrelaciones que no sigue un proceso determinado, por lo contrario, son procesos caóticos que generan incertidumbre por su cambiante y acelerada evolución.

2.1.1. Principios del paradigma de la complejidad

Morín (2011) parte de siete (7) principios básicos que guían el pensamiento complejo: principio sistémico/organizacional relaciona el conocimiento con las partes y con el todo; hologramático las partes están dentro del todo y el todo en cada parte; retroactivo una causa actúa sobre un efecto y esta a su vez sobre la causa; recursivo supera la autoproducción y auto-organización; de autonomía y dependencia desde los seres humanos al medio; dialógico integra lo antagónico como complementario; de la reintroducción del sujeto introduce la incertidumbre en la elaboración del conocimiento. Para esta investigación se seleccionaron los principios que a continuación se desarrollan:

2.1.2.1.- Principio Sistémico/Organizacional

De acuerdo con Luengo (2018) este principio está en permanente proceso de reelaboración, reestructuración, reequilibrio o regeneración que conllevan a la conservación e innovación de los sistemas ya que estos no son realidades estables o estáticas, sino que se encuentran entre la estabilización y la desestabilización, presentando una variedad de dinamismos entre sus partes y el todo, con sus diversas posibilidades de futuro, la producción de innovaciones, el impacto de perturbaciones, la modificación de las fronteras con el entorno donde ocurre la transformación del sistema viéndola como una unidad compleja organizada.

2.1.2.2.- Principio Hologramático

Al respecto Jáuregui (2021), expone que las organizaciones complejas no sólo las partes se encuentran en el todo sino el todo está inscrito en las partes que podrían regenerar el todo. Este principio está inspirado en el holograma en el que cada punto contiene casi la totalidad de la información del objeto que representa y viceversa, de modo que, si el todo está en la parte y la parte en el todo, el reduccionismo pierde todo sentido y debe verse la complejidad en distintos niveles de incorporación de su realidad, de manera que en las infinitas relaciones no es posible reducir unas a otras.

2.1.2.3.- Principio Recursivo

Explica Rodríguez, (2021) que la idea del bucle no es simplemente una acción retroactiva, es un proceso donde el final nutre su principio que asegura la existencia y la constancia de la forma, de modo que hace referencia de los procesos cuyos etapas o efectos finales originan nuevos estados o causas iniciales. Este principio define la recursividad y la retroacción como procesos de una organización que produce elementos y efectos que son necesarios para su generación o existencia, por lo que

nutre la idea del bucle, no es simplemente lo retroactivo, sino que también la recursividad organizacional deja de lado la lógica lineal causa-efecto, porque todo lo que es producido reentra sobre aquello que lo ha producido en un ciclo en sí.

2.1.2.4.- Principio Dialógico

Para Águila y Sevilla (2017) integra el antagonismo y la complementariedad simultánea de los polos opuestos de diversos binomios, tales como orden-desorden, vida-muerte, sujeto-comunidad, autonomía-dependencia. De acuerdo con este principio, se dejan de lado las simplificaciones dualistas que razonan la realidad bajo pautas de exclusión y que impiden buscar los entramados.

2.1.2.5.- Principio Reintroducción

Este principio indica que todo conocimiento es una reconstrucción que la mente hace en una realidad (Pereira, 2010). Apunta al método-estrategia del conocimiento complejo en el que la realidad observada o investigada es construida por el observador o investigador, el sujeto que conoce está dentro del objeto de su observación, pretende que se llegue al pensamiento conocimiento guiado por criterios epistemológicos y metodológicos que permite someter a las teorías o ideas (Rodríguez, 2021).

Se puede inferir que los principios antes desarrollados pueden guiar la construcción y organización del conocimiento que pueden significar un aporte para la transformación del sistema turístico urbano y la estructura de gestión que esta conlleva, logrando abordar la realidad encontrada en las ciudades, que no se debe plantear desde la linealidad simplista fragmentada del modelo positivista de la ciencia, sino desde el azar, la incertidumbre, la no-linealidad y el no-determinismo de esta contemporaneidad cambiante.

2.2. Dimensiones de la gestión aplicadas al turismo urbano

Iniciemos con lo se considera gestión, (proveniente del latín *gesio*) a la acción y el efecto de gestionar o administrar. Se puede afirmar con lo señalado, que la gestión incluye la aplicación secuencial del proceso administrativo y las áreas funcionales de una empresa, que imbrica la gestión humana, la logística, la producción. Cabe indicar, que en la gestión el factor humano es fundamental en la toma de decisiones, esencial para la supervivencia de una empresa u organización (Rodríguez, 2021).

La gestión turística integra la organización, dirección y control de todas las acciones, estratégicas y operaciones, de los medios y recursos disponibles, es la encargada de garantizar la aplicación de los instrumentos de planificación turística que determinarán los objetivos del desarrollo turístico del destino y los medios para alcanzarlos (Giner, 2017; Vera et al., 2011).

Por su lado Acosta (2020) reporta que surgen criterios

y etapas similares que se desarrollan entre la gestión pública y la gestión privada, a pesar de que la gestión de las instituciones oficiales o del Estado manejan una gestión con fines distintos a la de las organizaciones privadas. En efecto, las empresas particulares buscan primordialmente la ganancia monetaria, mientras que las gubernamentales les importa fundamentalmente el bienestar social de los pobladores.

Bajo estos enunciados, las etapas generan ciclos o bucles en la gestión de procesos que le permiten a los gerentes reinventarse para precisar el horizonte de la empresa u organismo, incluyendo la misión y su visión; premisas que generan una retroalimentación que coadyuven para continuar con su funcionamiento; por ende, estar a la vanguardia con los cambios constantes que se suscitan en los procesos organizacionales. En el proceso de gestión se pueden definir cuatro (4) dimensiones:

2.2.1. Planificación:

En ella se fijan los objetivos a corto y largo plazo, y el modo en que serán alcanzados esto partiendo de un análisis de la situación actual. Es a partir de esta organización donde se determinarán el resto de las etapas.

2.2.2. Organización:

Los gestores determinan detalladamente el procedimiento y las estrategias a seguir para alcanzar los objetivos formulados anteriormente. Para ello se crea la estructura que organizará a la institución.

2.2.3 Dirección:

Es la puesta en marcha de lo planificado, teniendo que existir un gestor que lidere y motive el equipo de personas, de tal manera que resulte posible alcanzar los objetivos.

2.2.3. Control:

Es la dimensión final, cuando se contrastan los resultados obtenidos con lo planificado para determinar si los objetivos son cumplidos, y de no, ser capaces de realizar correcciones y direcciones para implementar un nuevo plan.

Por lo antes expuesto estas dimensiones que acompaña la gestión del turismo urbano deben integrarse mediante estrategias de inserción de nuevos principios que coadyuven al funcionamiento del sistema turístico y el sistema urbano, conformando la integralidad del sistema de gestión turística urbana, propiciando escenarios desde la información aportada por la transdisciplinariedad de los gestores para la toma de decisiones, observando las interrelaciones y obteniendo mayor información actualizada y así reajustar las estrategias gerenciales apoyado con tecnologías

2.3 Desde la ciencia de la gestión a la ciencia de la complejidad: principios para la gestión turística.

La gestión del turismo urbano vista desde el paradigma

de la complejidad va más allá de la pretensión de la ciencia de la gestión que ha seguido la lógica cartesiana que elabora teorías que son, muchas veces, cerradas y poco dialogantes con una comprensión fragmentada de la realidad. Este proceso de reduccionismo y simplificación que es exigido por la concepción moderna de la ciencia conduce finalmente, según Morín (2011), a desconocer cada vez más la realidad, pues este paradigma es incapaz de captar los fenómenos a partir de sus relaciones con otros fenómenos.

Por tal motivo este autor propone ir del paradigma cartesiano al de la complejidad; para dejar de lado la idea de que lo real es la suma de sus partes para, más bien, dar total cuenta de su complejidad, como un tejido de partes heterogéneas e inseparablemente asociadas. Bajo esta perspectiva se proponen nuevos principios para la gestión del turismo urbano bajo la perspectiva de complejidad:

2.3.1 El principio de reintroducción en la planificación

En esta dimensión el gestor fija los objetivos a corto y largo plazo, y el modo como serán alcanzados, para ello requiere reintroducir los parámetros de los perfiles curriculares de los expertos necesarios para tal fin. Al respecto según Marín et al (2021) esto permite el desarrollo de procesos motrices y afectivos mediante los cuales se realizan actividades y tareas con eficiencia y eficacia. De esta manera la inteligencia no se da en abstracto, sino en contextos.

De igual forma el desarrollo de competencias se determina en la planificación donde es acogida y materializada en saberes que les permiten a los individuos poder interactuar asertivamente en los contextos laborales para crecer en un conjunto de habilidades que favorecen responder más asertiva y competitivamente a las exigencias del mundo de hoy para el logro de los objetivos.

2.3.2. El principio hologramático en la organización

Bajo el principio hologramático la organización es de forma orgánica no lineal, los gestores determinan los procedimientos y las estrategias a seguir para alcanzar los objetivos de tal forma que las partes se encuentran en el todo y el todo está inscrito en las partes, respondiendo a un efecto hologramático en el que cada punto contiene casi la totalidad de la información que representa y viceversa. El reduccionismo y lo fragmentado pierde todo sentido y debe verse la complejidad en distintos niveles de incorporación de su realidad.

2.3.3. El principio dialógico en la dirección

La gerencia necesita de un gestor que lidere y motive el equipo de trabajo para la construcción de relaciones dialógicas y participativas para la puesta en marcha de lo planificado, manteniendo la equidad de oportunidades basado en la responsabilidad colectiva que le dé respuesta legítima y pertinente, donde exista la coherencia en el pensar, sentir y actuar de todos sus integrantes y sus contextos (Sánchez y Cabrera, 2021).

Esto permitirá una nueva relación entre los gerentes del sistema con aportes transdisciplinario conformando la integralidad de la gestión turística-urbana de forma coordinada, propiciando escenarios con interrelaciones para reajustar las estrategias gerenciales.

2.3.4. El principio recursivo y el control

Es la etapa final de la gestión bajo el bucle de acción retroactiva que nutre aguas abajo desde la planificación, donde sus efectos finales originan nuevos estados o causas iniciales, cuando se contrastan los resultados obtenidos con lo planificado lo que define la recursividad como un proceso que produce elementos y efectos en la organización que son necesarios para su generación o existencia. La recursividad en el control deja de lado la lógica lineal causa-efecto, buscando la comprensión para ser capaces de realizar correcciones y direcciones para implementar en un nuevo plan.

2.3.5. El principio sistémico/organizacional integrador

Este principio actúa y ve el conocimiento de la realidad en el sistema turístico urbano y en las dimensiones de la gestión de forma integral, siendo esta representación de la realidad una forma orgánica con discontinuidades estructurales que surge por sucesivas reorganizaciones, donde existe un constante intercambio de material, energía e información desde el turismo con el entorno urbano y viceversa, cuya finalidad es retroalimentarse, y la inteligibilidad del sistema debe encontrarse en sí mismo y en el entorno. Este accionar debe ser eficiente e inteligente, donde estas dimensiones intervienen y retroalimentan el sistema permitiendo construir un abordaje estructural fenoménico y heurístico del proceso de la realidad, lo que permite decisiones apropiadas y oportunas para una nueva gestión.

CONSIDERACIONES FINALES

Los nuevos principios de las dimensiones de la gestión del turismo urbano contienen la integralidad de los sistemas y permita a corto plazo evaluar el impacto de las acciones mediante la recursividad del control, buscan la comprensión para ser capaces de realizar correcciones en la organización y la dirección para implementar nuevos planes como herramienta, esto impacta en el espacio urbano como un sistema total orgánico abierto, compuesto por la interacción de los aspectos propios del turismo, proporcionando la información vital para la dinámica de los sistemas turísticos y urbano como un todo, eliminando la dicotomía existente entre el dato y la información de los factores del entorno para la toma de decisiones de los actores, vislumbrando la integralidad del sistema y su gestión.

Este nuevo planteamiento de la gestión turística urbana desde la complejidad debe sumir las características de la actividad bajo estrictas relaciones con las dimensiones de la gestión permitiendo ser dinámica, flexible, abierta a la participación, posibilitar la fluidez en la comunicación, tener una versatilidad en las decisiones y acciones necesarias, en la misma medida de solicitudes para

resolver problemas y readaptarse; debería cumplir con las prerrogativas de organización físico-espacial y urbanística, para la valorización y conservación de los atractivos turísticos, en función de la sostenibilidad de la actividad y de las políticas establecidas para beneficio común, el turismo debe desarrollarse desde esta filosofía de acción donde el ser social sea el centro del desarrollo y donde el actor tenga las herramientas y este comprometido profesional – ética y moralmente con esta visión.

En el desarrollo de la investigación se verifico documentalmente que la complejidad como paradigma emergente, admite conformar una red de información sin vulnerar la integralidad de la gestión turística, permitiendo intercambiar experiencias entre expertos de elevada calidad que diseñen y ejecuten estrategias integradoras, respondiendo a las necesidades de crecimiento y consolidación de la gestión.

A partir de los principios teóricos de la gestión turística urbana con base en la complejidad y los planteamientos desarrollados en esta investigación, se vislumbra que este desarrollo teórico aun es estudiado, y se está integrando mediante trabajos que se proponen tender a acercamientos interdisciplinarios, que buscan incorporar a la gestión como un instrumento que permita la complementariedad de actividades y de conocimiento, por lo cual queda abierta la posibilidad de seguir investigando y analizando los sistemas complejos y la sustentabilidad de éste como eje integrador de la gestión que se desarrolle para lograr armonizar los sistemas complejos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, M. y Jiménez, M. (2020). Modelo de gestión empresarial del Ecuador. FIPCAEC núm. 19, Vol. 5, Año 5 junio, pp. 115-131. Disponible en: <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/218>. Consultado el: 20/08/2021.
- Águila, L. y Sevilla, S. (2017) La Complejidad en las Ciencias de la Gestión. Departamento Académico de la Ciencia de la Gestión. PUCP. Disponible: https://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/70685/La_complejidad_en_las_Ciencias_de_la_Gesti%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Consultado: 20/08/2021.
- Bonil, J., Sanmartí, N., Tomás, C. y Pujol, R. (2004). Un nuevo marco para orientar respuestas a las dinámicas sociales: el paradigma de la complejidad. Investigación nº 53. Barcelona, España. Disponible en: https://www.uc.cl/sw_educ/educacion/grecia/plano/html/pdfs/línea Consultado: 11/08/2021.
- Castro, J. (2021). La Complejidad de la Gestión Pública en tiempos de pandemia por COVID 19. Escuela de Administración Pública. p.p.56 Disponible: <https://www.researchgate.net/publication/350739772>. Consultado: 18/08/2021.
- Cabanilla, E. (2016). La Investigación del Turismo Bajo el Paradigma de la Complejidad, Nuevos Horizontes. Presentación de Investigación en el I Congreso Internacional de Turismo patrimonial, investigación y emprendimiento. Secretaria nacional de educación superior, ciencia, tecnología e innovación. p.p. 8. Ecuador. Disponible en: https://www.academia.edu/14333140/La_investigaci%C3%B3n_del_turismo_bajo_el_paradigma_de_la_complejidad_nuevos_horizontes. Consultado: 11-08- 2021.
- Jáuregui, R. (2021) Repensar la organización disciplinar en la universidad, una crítica aproximada desde el enfoque de la complejidad. Revista de la Unidad de Investigación de la Facultad de Economía. Universidad La Salle pp. 47-55. Perú. Disponible en: <https://fec.unsa.edu.pe/wp-content/uploads/2021/07/Repensar-la-organizacion-disciplinar-en-la-universidad-una-critica-aproximada-desde-el-enfoque-de-la-complejidad-RAUL-JAUREGUI-MERCADO.pdf>. Consultado: 23/08/2021.
- Luengo, E. (2018) Las Vertientes de la Complejidad: pensamiento sistémico, ciencia de la complejidad, pensamiento complejo, paradigma ecológico y enfoques holistas. Guadalajara, México. Disponible en: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=IktwDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=principio+sistemico+de+la+complejidad&ots=ozee5VLpRi&sig=0tj4JRYI5ZK2ofyweqQ86HStidQ#v=onepage&q=principio%20sistemico%20de%20la%20complejidad&f=false>. Consultado: 23/08/2021.
- Rodríguez, A. (2021) Estudio de Modelos de Gestión en Instituciones para el Crecimiento Empresarial. Revista Científica Dominio de las Ciencias. Vol. 7, núm. 2, Abril-Junio, pp. 443-466. file:///C:/Users/DELL/Downloads/1811-8897-2-PB.pdf. Consultado: 23/08/2021.
- Rodríguez, D. (2021) El nuevo desafío de la enseñanza y el aprendizaje de lenguas extranjeras: integración de teorías. Colombia disponible en: file:///C:/Users/Eudo/Downloads/Dialnet-ElNuevoDesafioDeLaEnseñanzaYElAprendizajeDeLenguas-7897380.pdf Consultado: 23/08/2021.
- Sánchez, R. y Cabrera, I. (2021: 105) Gerencia y responsabilidad social: construcción colectiva desde la complejidad y la acción comunicativa Telos, vol. 23, núm. 1, 2021 Universidad Privada Dr. Rafael Bellosó Chacín, Venezuela. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99365404008>. Consultado el: 23/08/2021.
- Marín, C. (2021). Plan Institucional de Capacitación Formación a su medida, PIC 202. IDIPRON, Bogotá. Disponible en: <https://www.idipron.gov.co/sites/default/files/docs/transparencia/desarrollo-humano/plan-institucional-capacitacion/pic-vigencia-2021.pdf>. Consultado: 23/08/2021
- Morín, Edgar. (2011). Introducción al pensamiento complejo. Traducción de Marcelo Pakman Editorial Gedisa, Ilva reimpresión. p.p. 167. Española. http://cursoenlineasincostoedgarmorin.org/images/descargables/Morin_Introduccion_al_pensamiento_complejo.pdf Consultado: 20/07/2021.
- Narváez, A. y Gallo, D. (2015) Ciudad y Complejidad. Revista NODO Volumen 9 (nº 18); 9-27. Enero – Julio. Bogotá, Colombia. p.p. 19 Disponible en: <https://revistas.uan.edu.co/index.php/nodo/article/view/438>. Consultado: 20-07-2021.
- Vera, J., López, F., Marchena, M. y Antón, S. (2011). Análisis territorial del turismo y planificación de destinos turísticos. Tirant lo Blanch. Disponible: <https://issuu.com/tirantloblanch/docs/41901741f4bf151596c506734138bf6a>. Consultado: 11/08/2021.
- Giner, D. (2017). Social media marketing en destinos turísticos. Implicaciones y retos de la evolución del entorno online. Editorial UOC.
- Pereira, J. (2010). Consideraciones básicas del pensamiento complejo de Edgar Morín, en la educación. Revista Electrónica Educare Vol. XIV, Nº 1. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4780956.pdf> Consultado: 23/07/2021.

