Mundo Fesc E-ISSN: 2216-0388 P- ISSN: 2216-0353 Artículo Original

Sostenibilidad, perdurabilidad empresarial y fallo de los servicios: una aproximación al cierre de empresas en el sector turismo

Sustainability, business durability and failure of services: an approach to the closure of companies in the tourism sector

Recibido: 26 de agosto de 2022
Aprobado: 4 de diciembre de 2022

Forma de citar: C. A. Gómez Cano, V. Sánchez Castillo "Sostenibilidad, perdurabilidad empresarial y fallo de los servicios: una aproximación al cierre de las empresa en el sector turismo", *Mundo Fesc*, vol. 13, no. 26, pp. xxxx, 2023.

Carlos Alberto Gómez-Cano*
Magister en Gestión y Evaluación de Proyectos de Inversión
carlosgomezca@cun.edu.co
Corporación Unificada Nacional de Educación Superior - CUN
Florencia, Colombia.

Verenice Sánchez-Castillo
Doctora en Antropología
ve.sanchez@udla.edu.co
Universidad de la Amazonia
Florencia, Colombia

***Autor para correspondencia:**
carlosgomezca@cun.edu.co

© 2023. Fundación de Estudios Superiores Comfanorte.

Sostenibilidad, perdurabilidad empresarial y fallo de los servicios: una aproximación al cierre de empresas en el sector turismo

Palabras clave: Desarrollo económico y social, Empresa, Industria turística, Pequeña empresa, Turismo.

Resumen

El concepto de "turismo sostenible" presenta diversos retos para su implementación en la práctica empresarial. Desde su especificidad y exceso de generalidad, hasta la falta de integración entre las variables contenidas en las distintas conceptualizaciones por dimensiones e indicadores; dicho concepto puede terminar aportando un marco mecánico para la interpretación de los fenómenos que concurren en el sector, como son el cierre de empresas y el fallo en los servicios. En el estudio se empleó un diseño mixto basado en una estrategia emergente y concurrente. Se utilizaron como recursos metodológicos, para asegurar la confiabilidad la triangulación de fuentes, investigadores, perspectivas y métodos. Los principales resultados alcanzados sugieren la necesidad de generar modelos explicativos a la vez que comprensivos. La linealidad y el mecanicismo en las interpretaciones de los fenómenos en estudios, marca la forma en la que son percibidos, lo que depende del lente disciplinar. Además, los resultados apuntan a que el cierre de empresas, como fenómeno complejo, debe ser atendido desde posiciones integradoras.

Sustainability, business durability and failure of services: an approach to the closure of companies in the tourism sector

Abstract

The concept of sustainable tourism presents various challenges for its implementation in business practice. From its specificity and excess of generality to the lack of integration between the variables contained in the different conceptualizations by dimensions and indicators, the concept of sustainable tourism can end up providing a mechanical framework for the interpretation of the phenomena that occur in the sector, such as the closure of companies and the failure of services. The study used a mixed design based on an emergent and concurrent strategy. Triangulation of sources, researchers, perspectives, and methods were used as methodological resources to ensure reliability. The main results achieved suggest the need to generate explanatory models as well as comprehensive ones. The linearity and mechanism in the interpretations of the phenomena in studies marks the way in which they are perceived, which depends on the disciplinary lens. In addition, the results suggest that the closure of companies, as a complex phenomenon, must be addressed from integrating positions.

Keywords: Economic and social development, Enterprises, Small enterprises, Tourism, Tourist industry.

Introducción

Colombia es un país de múltiples riquezas naturales y cuya plataforma económica presenta oportunidades para el emprendimiento en el sector turismo. [1] [2] Esta riqueza natural, que se expresa en variados ecosistemas, garantiza la base ecológica para diversos tipos de actividad turística. Sin embargo, son múltiples los factores que afectan la forma en la que se producen dichas actividades, desde políticos hasta territoriales, los cuales condicionan la forma en que los sujetos del sector conciben y ejecutan sus prácticas.

Estos factores, frecuentemente percibidos y estudiados como independientes, componen una compleja red de causas que "dan al traste" con los esfuerzos de pequeñas y medianas empresas, tanto familiares como de propietarios individuales. El estudio que se presenta a continuación persigue como objetivo explorar las principales relaciones categoriales que se establecen entre tres fenómenos difíciles de definir, como son: la perdurabilidad empresarial, la sostenibilidad y el fallo de servicios.

El propósito último es explorar las asociaciones de factores que interactúan y provocan el cierre de empresas en el sector turismo. Debido a la importancia económica, sociocultural e identitaria, así como al impacto en el desarrollo local y territorial, se busca la comprensión de los factores involucrados, desde una perspectiva integradora.

Estas posiciones comprensivas permiten paliar las inconsistencias propias generadas por la ambigüedad con la que se ha definido el concepto de "turismo sostenible". [3] Por tanto, más que examinar los indicadores y variables que condicionan la etiqueta de turismo sostenible o sostenibilidad, se persigue ahondar en la relación que se establece entre estos.

Materiales y Métodos

El presente artículo, aunque persigue establecer una profunda revisión de la literatura, no considera esta en tanto sistemática, en el sentido metodológico estricto, al no seguir una estrategia predefinida [4], sino una revisión emergente basada en necesidades cognoscitivas. Sin embargo, en aras de garantizar la credibilidad y el rigor, se emplearon los conceptos de "confiabilidad" y "autenticidad" [5], decisión que enmarca esta investigación dentro del post-positivismo. [6]

En atención a este proceso de toma de decisiones se emplearon otros criterios organizativos para el diseño de un estudio mixto, de tipo anidado y de modelo dominante (QUAL-quan), con una estrategia concurrente como guía. [7] En función de optimizar el proceso de selección de las fuentes y su adecuado procesamiento se emplearon, además, criterios de inclusión-exclusión y categorización. [8]

Triangulación

Según [5], una consideración fundamental en el mantenimiento de la confiabilidad es aplicar una mentalidad basada en la triangulación. Este autor sugiere emplear cuatro tipos, a saber, de fuentes, de investigadores, de perspectivas y de métodos. [5] En este sentido, el procedimiento se desglosó de la siguiente manera:

Fuentes

Diseño de cuatro procedimientos de búsquedas orientadas a las siguientes categorías: Conceptos generales, sostenibilidad, perdurabilidad empresarial o de empresa, fallo de servicios/cierre de empresas (con distinción entre ambas categorías).

Investigadores

El procedimiento de búsquedas de fuentes se realizó en conjunto, así como la definición de los criterios de procesamiento. Sin embargo, los autores realizaron el análisis de manera independiente, mientras que, en una segunda fase, ambos actuaron como revisores. Posteriormente, se realizaron rondas de discusión para el análisis final y presentación de resultados.

Perspectivas

La triangulación de perspectivas se realizó en dos direcciones. La primera, emergente del propio diseño, pues combina los estilos de análisis de los investigadores. La segunda, en función de las propias fuentes, pues se recabaron datos desde las perspectivas descriptivas y analísticas. Ello, a su vez, se vio reflejado en el procesamiento de los datos.

Métodos

Si bien las fuentes son en su totalidad de naturaleza documental, se emplearon diferentes procedimientos en el procesamiento de datos, por lo que este tipo de triangulación se satisface desde la propia explotación de los datos.

Criterios de inclusión/ exclusión

La inclusión de fuentes en la base de datos obedeció a dos criterios fundamentales. En primer lugar, la presentación de resultados científicos, por lo se excluyeron los artículos de reflexión/ensayos. En segundo lugar, la presentación clara y detallada de la metodología empleada. Como se comentó previamente, fueron incluidas y categorizadas las fuentes a función de dos perspectivas primordiales: descriptiva/analítica. Ello permitió conformar dos subdivisiones en la base de datos y procesar los datos en atención a los resultados alcanzados en estos estudios.

Para la identificación y recolección de los artículos se utilizó el motor de búsqueda Google Académico, como buscador primario, y los servicios ofrecidos por bases de datos de prestigio (Scopus, Web of Science, Redalyc, Scielo), como recurso de apoyo. La selección final estuvo compuesta, fundamentalmente, por artículos en inglés.

La exclusión de fuentes obedeció, además, a los criterios relacionados con el sector, es decir, aquellos artículos que presentaban resultados fuera del sector turismo fueron evaluados individualmente, en atención a su marco referencial y metodología. Aquellos que, una vez triangulados los criterios de los autores, no fueron considerados como significativos, fueron eliminados. A diferencia de lo planteado por [8], se mantuvo un enfoque plural e inclusivo, de manera que se conservaran propuestas externas al sector, externas al contexto geográfico de interés (Amazonia, Colombia, América Latina) y aquellas basadas en un enfoque multidisciplinar. [9]

Análisis de datos y presentación de resultados

El análisis se realizó en función de cinco procedimientos básicos: compilación, separación de datos, integración de datos, interpretación de datos y conclusiones [5]. Estos cinco procedimientos se sustentaron en los tres indicadores propuestos por Yin [5], adaptados a los propósitos específicos de este estudio:

1. Chequeo constante, toma de notas y triangulación de la precisión de los datos procesados.

2. Análisis comprensivo y abarcador del set de datos.

3. Señalamiento de limitaciones y creación de una base datos para los mismos.

Un aspecto central a señalar es la dependencia de este estudio de revisión a una investigación macro. Esta investigación estuvo dirigida hacia la caracterización de los factores implicados en el cierre de las empresas del sector turismo, en el municipio de Leticia. Por tanto, el presente artículo presenta, no solo la construcción analítica del marco referencial de dicha investigación, sino que explora de manera comprensiva la relación que se establece entre las tres categorías principales (sostenibilidad, perdurabilidad empresarial, fallo en los servicios).

Resultados y Discusión

Resultados descriptivos: proceso de recolección de datos

La recolección de datos se produjo de manera secuenciada e independiente por autores, lo cual permitió la creación de una base de datos que contenía el total de fuentes primarias a considerar (N=278). A partir de esa muestra inicial se produjo un segundo momento de discriminación de fuentes, lo que permitió eliminar artículos repetidos, comprobar las

bases, explorar los temas con mayor prevalencia de artículos publicados y compartir las notas de trabajo de cada investigador. [10]

Tras este procedimiento la muestra se redujo (n=125) y, a partir de ello, se identificaron un total 30 artículos, de acuerdo con las recomendaciones del tamaño muestral para el diseño específico de teoría fundamentada. [11] Si bien no se empleó este tipo de diseño específicamente, se utilizó su núcleo fundamental, la generación de teoría a partir de datos empíricos obtenidos de caso puntuales, por lo que cada artículo se consideró en sí mismo una fuente activa de datos y se procesó en tal sentido, mediante el análisis de contenido. [12]

Tras este procedimiento, los artículos no seleccionados pasaron a formar parte del acervo de referencias para la construcción del marco teórico de la investigación macro.

Los seleccionados fueron analizados como un corpus y las conclusiones extraídas, comparadas con la revisión general de la literatura.

Unidades de análisis: tres categorías en discusión

Una vez determinadas estas tres categorías y la asunción del concepto de turismo como unidad de análisis, se procedió al procesamiento individual del corpus de los textos para la comprensión de las subcategorías a considerar. Ello favoreció la construcción del marco referencial desde un enfoque cualitativo, basado en un protocolo riguroso. [13]

Fallo en los servicios: un concepto complejo

Los principales resultados encontrados mediante la triangulación, apuntaron hacia complejas disparidades en el sector, lo que implica la coexistencia de tecnologías muy avanzadas del tipo correspondiente a la cuarta revolución industrial, el uso de la minería de datos y las AI, con métodos tradicionales de hospitalidad. [14]- [18] Este tipo de disparidades genera toda clase de interacciones entre factores (humanos, económicos, jurídicos, productivos).

Sin embargo, estas interacciones no son estudiadas de manera integral, sino mediante el planteamiento de diseños correlacionales que exploran la relación entre dos variables, pero alcanzan una comprensión profunda de las complejas ocurrencias que suelen aglutinar las matrices causales del fallo de servicios o el cierre de empresas. Incluso la capacidad de generar negocios inclusivos se ha convertido en una necesidad de primer orden, en tanto estos generan crecimiento, no solo económico [19] [20]; caso en el que la inclusión y el crecimiento se generan desde la organización (inclusiva) hacia afuera (turismo inclusivo).

Adicionalmente, los resultados alcanzados en esta fase, sugirieron la necesidad de ahondar en la relación entre el cierre de empresas y el concepto de fallo en o de los

servicios, pues lo primero puede ocurrir sin lo segundo, fundamentalmente en las pequeñas y medianas empresas. [21] - [23] Aunque la literatura señala que los datos analizados sugieren el tremendo impacto de los factores económicos (tasa de crecimiento, intereses, tasas cambiarias, etc.), los factores humanos, principalmente aquellos de naturaleza cultural (educación, identidad local y nacional, sistema de actitudes y valores) son más sensibles a los cambios. Estos factores pueden cambiar su comportamiento en función de transformaciones políticas, culturales o tecnológicas. [21]

Aunque una parte considerable de la literatura producida a partir de 2020, acerca de atención a los factores humanos vinculados en el fallo de los servicios, está comprometida con los efectos de la pandemia de Covid-19 [24], con antelación a esta, los factores humanos se apreciaron infra-estudiados, en comparación con otros grupos de factores.

A nivel comprensivo, el análisis de contenido reveló que se le atribuye mayor esfuerzo (extensión textual y en procedimientos metodológicos) al estudio de factores legales, económicos, tecnológicos y ecológicos que a los aspectos humanos que condicionan el fallo de servicios o el cierre de empresas. No obstante, también se menciona que dicho esfuerzo puede ser medido en términos de desempeño de los empleados y evaluaciones de los consumidores.

A pesar de que es inobjetable la necesidad de medir y emplear, como predictores, ambos factores, se adolece de un enfoque más profundo a la vez que amplio al estudio de todos los factores involucrados en el fallo de los servicios. En el sector turismo, este reto destaca debido a la naturaleza multidisciplinar de cualquier intento de aproximación a sus problemáticas, pues, a diferencia de otras industrias basadas en ciencias naturales, el mismo depende de enfoques holísticos en la aproximación a las soluciones requeridas en él.

Estas soluciones, conceptualizadas bajo el concepto de "recovery", pueden implicar el alcance de la elevación de múltiples indicadores antes de que se produzca el cierre. [14] La calidad del servicio, la lealtad del cliente, el desarrollo de la cultura e identidad empresarial, entre otros, constituyen algunos de los indicadores que pueden facilitar la sostenibilidad o perdurabilidad de la empresa [14], pero ninguno de ellos puede ser trabajado desde un enfoque reduccionista. [25]

Un ejemplo encontrado en la literatura, en apariencia simple, tiene que ver con la intangibilidad de los valores y ganancias para el consumidor del servicio en el sector turismo. [26] De acuerdo con estos autores, este rasgo particular del sector puede provocar el fallo de servicios (no el cierre de empresa, sino como hecho puntual), pues el cliente puede no quedar satisfecho (queda la representación individual o grupal del fallo), que puede estar acompañado —o no— de la queja y cuyo daño es de difícil de medición. Factores relacionados con la respuesta (canal, afectividad, velocidad, eficiencia o contenido, excusas, falsas justificaciones, disculpas, compensaciones o muestras de

respeto), pueden restaurar —o no— el funcionamiento adecuado de los servicios. [26] [27]

Como se puede apreciar, este tipo de fallos de servicios, que puede estar asociado a un pobre desempeño, puede no poner, a priori, en riesgo a la organización, máxime si se trata de un negocio o venta consolidados, como marca. En el caso de los pequeños emprendimientos, un fallo puntual puede desencadenar un efecto dominó que, emparejado a otros factores, como la incapacidad del emprendedor para leer con eficacia el contexto, puede terminar por provocar —o no— la bancarrota y el cierre de la empresa. En el caso específico del sector, estos emprendimientos, ya sean business oriented o lifestyle oriented, usualmente familiares o personales, constituyen experiencias que disuaden a los propietarios a volver a intentar la apertura de un negocio similar. [21] [28] Al finalizar esta fase, se produjo un marco referencial para conducir el análisis profundo de la base de datos. Este marco quedó compuesto por cuatro códigos (categorías, a la vez) que permitieron organizar, procesar y analizar la información; una vez seleccionado, los 30 casos a asumir como unidades de análisis fueron: turismo (como concepto englobador), sostenibilidad, perdurabilidad empresarial, fallo en los servicios.

Turismo como concepto englobador

Previamente planteado, el análisis de la perdurabilidad empresarial, el fallo de los servicios y la sostenibilidad (tanto en su sentido ancho como estrecho), depende del sector en que estos tengan lugar. El turismo, considerado como un sector empresarial en sí mismo o una industria [29] [30], puede ser entendido, a su vez, como una construcción social que integra dos dimensiones opuestas del movimiento humano; una en la que un grupo se mueve y otra en la que un grupo recibe. Además de un movimiento que involucra múltiples formas de placer, el turismo ha sido acreditado como un valor agregado para ambas dimensiones, pues se reconocen las variadas formas de beneficios que produce. Desde la contribución al desarrollo de un país [31], la recuperación en contextos post conflictos [32], hasta la transformación cultural del cliente a partir de la experiencia turística. [33] Lo cierto es que el sector contribuye en diferentes esferas de la experiencia humana. Sin embargo, como sector, industria o fenómeno social, también enfrenta y matiza la forma en la que se producen crisis (económica y sociales), periodos de ineficiencia o crecimiento, entre otros escenarios. [34] [35]

Evidentemente, con tantas implicaciones en la gobernanza, la vida cultural, social e incluso identitaria, el turismo juega un papel esencial en el desarrollo de una región [36] [37], en tanto la transformación no ocurre solo hacia afuera en la forma de las ofertas, sino hacia adentro en las formas ya mencionadas y en una suerte de autoconsumo. Conceptos emergentes como “tourism living systems” apuestan por entender el turismo como un sistema vivo en el cual el rol de los inversores debe transformarse hacia la búsqueda de la salud y el bienestar de comunidades y los ecosistemas que las rodean. [38] [39]

Esta noción de transformación quedaría complementada con la propia transformación interna de los negocios en una relación dialéctica entre lo externo y lo interno, donde la meta común es la sostenibilidad. Esta transformación es producto del aprendizaje organizacional [40], por lo que queda en gran medida demostrado que el sector debe ser entendido en los múltiples estratos en que es divisible.

En sentido general, las concepciones emergentes proponen nuevas maneras de entender el turismo en su sentido englobador. Estas, en integración con bases tradicionales y las mencionadas disparidades observadas, han dinamizados viejas discusiones y propuesto nuevas alternativas para el crecimiento del sector. De ellas surgen y se revitalizan conceptos como business to business y la co-creación de valor [41] - [45]; smart tourism [46] [47]; turismo sostenible [48] - [52]; o economía circular y sostenibilidad. [53] [54]

Perdurabilidad empresarial y su expresión en el sector turismo

La acepción más común encontrada en la literatura hace referencia al logro de resultados estables y superiores en los indicadores financieros de la organización. Esta visión, centrada en los aspectos económicos externos, como fuerza laboral, estudios de mercados, competencia, etc., presenta sus limitaciones. Aspectos como la eco-sostenibilidad, la política de responsabilidad social de la empresa, los procesos de innovación, o las marcas como activos indispensables, han de ser considerados en función de garantizar la perdurabilidad empresarial. [55] - [58]

Evidentemente, queda señalado en la literatura un hecho fundamental: los nuevos conceptos o realidades a atender no sustituyen la visión tradicional basada en el desempeño financiero, crecimiento estable y rentable, entre otros, donde la economía constituye la piedra angular. En cambio, estos conceptos se incorporan y pasan a formar parte de un, cada vez más complejo, framework para la perdurabilidad empresarial. [59] Estas formas especiales de integración de factores regulan el éxito empresarial, lo cual puede variar según el tipo de organización, productos y tamaño, con mayor riesgo para los pequeños emprendimientos. La planificación, el control y la evaluación de los resultados, constituyen riesgos acentuados para la perdurabilidad de los pequeños emprendimientos y requieren de modelos que guíen todo el funcionamiento empresarial. [60]

Las dos dependencias fundamentales encontradas hacen referencia a las redes que establece el negocio con el gobierno y con otros negocios que forman parte del mismo encadenamiento o que, en conjunto, forman una red y generan sinergias productivas. [61] [62] Dos aspectos fundamentales son recogidos como parte de estas integraciones, el predominio de estudios sobre los indicadores objetivos que sobre los subjetivos [3], mismo que, en definitiva, regulan la perdurabilidad en tanto cualquier fenómeno económico es en esencia; así como la separación de los temas relacionados con el gobierno (interno y relación con las formas estatales de gobierno). [3]

En última instancia, la perdurabilidad es entendida en términos cronológicos. Esta perspectiva pone el énfasis en la capacidad de la empresa para aprender y adaptarse al medio, a la vez que aprenden los sujetos que la conforman sobre la propia empresa, lo cual facilita la transformación de la misma. [40] La incorporación de múltiples generaciones a un mismo proyecto o la sostenibilidad económica aparejada a la estabilidad en la identidad de la empresa, son algunos de los indicadores concebidos en este tipo de visión sobre la perdurabilidad.

Sostenibilidad empresarial: de la perdurabilidad a la integración de factores

La sostenibilidad o sustentabilidad empresarial constituye uno de los campos más complejos dentro del estudio de la industria o actividad turística. Como se ha mencionado previamente, este concepto incluye los indicadores que —en sí mismos— constituyen el contenido de las categorías previas. Sin embargo, al eliminar el término empresarial, la sostenibilidad se complejiza, en tanto la categoría pasa a estar conformada por múltiples constructos (en términos semánticos), lo cual diversifica los lentes a través de los cuáles puede ser estudiada.

Como se aclara en [48], las prácticas sostenibles pueden ser aplicadas a cualquier forma de actividad turísticas y están cercanamente emparentadas con los indicadores socioculturales, económicos y ambientales. Si bien los aspectos ambientales suelen estar intrínsecamente comprendidos en los estudios que emplean la categoría, la sostenibilidad constituye además un amplio entramado de estrategias. [53] En suma, se establece una subordinación de orden mayor, la cual constituye la principal clave en la demarcación entre sostenibilidad (sentido amplio), sostenibilidad empresarial y perdurabilidad.

Esta subordinación está marcada por la consideración de los factores (socioculturales, económicos y ambientales) involucrados en cada categoría, desde perspectivas diferentes, de manera que la sostenibilidad es un concepto sombrilla y la sostenibilidad empresarial la categoría estrecha, que integra los tres factores desde dentro, pero sobre los aspectos económicos que condicionan la perdurabilidad. Para [53], los modelos de sostenibilidad basados en los aspectos económicos son débiles, sin embargo, representan el mayor número de modelos adoptados por grandes empresas.

Otros modelos se centran en las interacciones sociales e incluso en las motivaciones mismas de los emprendedores. [28] No obstante, incluso en estos casos, el enfoque está puesto en la amalgama de indicadores, que a su vez representan categorías independientes, provenientes de los diferentes lentes en la comprensión del concepto de sostenibilidad.

Ello no significa que no se deban considerar factores humanos de carácter mayormente subjetivos, como la gestión comercial, el liderazgo empresarial, la empatía (como valor de la organización), o el proyecto de vida de empleadores y empleados, pues todos juegan

un rol significativo en la transformación de la realidad. [37] [63] [64] Más bien, se trata de lograr modelos de sostenibilidad integradores en los aspectos jurídicos, personales, económicos, ambientales, de vinculación, gobernanza y ambientales.

Conclusiones

El éxito o fracaso de un emprendimiento, una empresa mediana o grande, un negocio familiar o personal (independientemente de la clasificación), constituye fenómenos complejos. Aspectos como el funcionamiento operativo de la organización, su vínculo con el gobierno y otros negocios, sus políticas de crecimiento interno y contribución social, entre muchos otros, pueden determinar la representación (externa y/o interna) de la misma y provocar daños a su imagen; esto sin que el producto propiamente dicho se afecte.

Los conceptos que enmarcan o aprehenden este tipo de situaciones pueden ser considerados marcos de referencias, pero no pueden explicar por sí solos realidades complejas y pluri-determinadas. El estudio realizado sugirió la inoperancia de los modelos explicativos unicausales pues, aunque estos declaran una variedad de indicadores, su reduccionismo en la interpretación de la relación entre variables, termina provocado aproximaciones lineales al problema estudiado.

En orden de contribuir a paliar los efectos de estas posturas, se requieren modelos interdisciplinares y aproximaciones que integren categorialmente la sostenibilidad, la perdurabilidad y el fallo de servicios. Este esfuerzo en el sector turístico tiene sus particularidades, pues las posturas deben ser refinadas, en función de los tipos específicos de actividades turísticas.

Referencias

[1] J. Aponte Motta, «Leticia para turistas: imaginarios, narrativas y representaciones de una ciudad amazónica,» *Cuadernos de Geografía: Revista Colombiana de Geografía* , vol. 26, n 2, pp. 93-111, 2017. https://doi.org/10.15446/rcdg.v26n2.59210

[2] R. C. Pitre-Redondo, H. G. Hernández-Palma y A. Sierra-Parodi, «Creación de empresas en Colombia: un análisis del perfil del emprendedor moderno,» *Clío América*, vol. 14, n 28, pp. 556-572, 2020. https://doi.org/10.21676/23897848.3854

[3] M. Rasoolimanesh, S. Ramakrishna, M. Hall, K. Esfandiar y S. Seyfi, «A systematic scoping review of sustainable tourism indicators in relation to the sustainable development goals,» *Journal of sustainable tourism*, 2020. https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1775621

[4] M. Furenes, J. Roislien, O. Gjerald, T. Furunes and T. Ogaard, “A systematic review

and meta-anaysis: the effect of feedback on satisfaction with the outcome of task performance," *Heliyon*, vol. 5, p. 10.1016/j.heliyon.2019.e02847, 2019. https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02847

[5] R. Yin, Qualitative Research from Start to Finish, The Guilford Press, 2016.

[6] J. W. Creswell, Qualitative inquiry and research design : choosing among five approaches, Third Edition ed., Sage Publications, 2013.

[7] J. W. Creswell and J. D. Creswell, Research design: Qualitative, Quantitative and mixed approaches, 3rd ed., Sage, 2017.

[8] A. Kaehne, J. Kiernan y J. Ridley, «Systematic review of study designs and methods in health transition research for young people with intellectual disabilities,» *Heliyon*, vol. 5, 2019. https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02750

[9] F. Ledesma and B. E. Malave González, "Patrones de comunicación científica sobre E-commerce: un estudio bibliométrico en la base de datos Scopus," *Región Científica*, vol. 1, no. 1, 2022. 202213 https://doi.org/10.58763/rc202214

[10] O. M. Gómez Miranda, "La franquicia: de la inversión al emprendimiento," *Región Científica*, vol. 1, no. 1, p. 20229, 2022. https://doi.org/10.58763/rc202327

[11] R. Hernández Sampieri y C. Mendoza Torres, Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, 1ra ed., Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana, 2018.

[12] A. J. Pérez Gamboa, D. Echerri Garcés and Y. García Acevedo, "Proyecto de vida como categoría de la pedagogía de la Educación Superior: aproximaciones a una teoría fundamentada," *Transformación*, vol. 17, no. 3, pp. 411-427, septiembre-diciembre 2021. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2077-29552021000300542&script=sciarttext

[13] A. Butler, H. Hall and B. Copnell, "A Guide to Writing a Qualitative Systematic Review Protocol to Enhance Evidence-Based Practice in Nursing and Health Care," *Worldviews on EvidenceBased Nursing*, vol. 13, no. 3, pp. 241-249, 2016. https://doi.org/10.1111/wvn.12134

[14] S. Huang, L. J. Liang y H. C. Choi, «How We Failed in Context: A Text-Mining Approach to Understanding Hotel Service Failures,» *Sustainability*, vol. 14, pp. 1-18, 2022. . https://doi.org/10.3390/su14052675

[15] W. P. Neumann, S. Winkelhaus, E. Grosse y C. H. Glock, «Industry 4.0 and the human

factor – A systems framework and analysis methodology for successful development,» *International Journal of Production Economics* , vol. 233, 2021. https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2020.107992

[16] J. Reis, M. Amorim y N. Melão, «Service failure and recovery in technology-based business networks,» *International Journal of Quality and Service Sciences*, 2018. https://doi.org/10.1108/ IJQSS-10-2017-0094

[17] B. H. Ye, H. Ye and R. Law, "Systematic Review of Smart Tourism Research," *Sustainability*, vol. 12, no. 8, p. 3401, 2020. https://doi.org/10.3390/su12083401

[18] J. M. Mogrovejo Andrade, "Estrategias resilientes y mecanismos de las organizaciones para mitigar los efectos ocasionados por la pandemia a nivel internacional," Región Científica, vol. 1, no. 1, p. 202211, 2022. https://doi.org/10.58763/rc202211

[19] M. Bakker, «A Conceptual Framework for Identifying the Binding Constraints to Tourism-Driven Inclusive Growth,» *Tourism Planning & Development*, vol. 16, n 5, pp. 575-590, 2019. https://doi.org/10.1080/21568316.2018.1541817

[20] M. J. Sanabria Martínez, "Construir nuevos espacios sostenibles respetando la diversidad cultural desde el nivel local," *Región Científica*, vol. 1, no. 1, 20222, 2022. https://doi.org/10.58763/rc20222

[21] B. Bushe, "The causes and impact of business failure among small to micro and medium enterprises in South Africa," *Africa's public service delivery and performance review*, vol. 7, no. 1, pp. 1-26, 2019. https://doi.org/10.4102/apsdpr.v7i1.210

[22] E. Koc, "Service failures and recovery in hospitality and tourism: a review of literature and recommendations for future research," *Journal of Hospitality Marketing & Management*, vol. 28, no. 5, pp. 513-537, 2019. https://doi.org/10.1080/19368623.2019.1537139

[23] E. L. Higuera Carrillo, "Aspectos clave en agroproyectos con enfoque comercial: Una aproximación desde las concepciones epistemológicas sobre el problema rural agrario en Colombia," *Región Científica*, vol. 1, no. 1, p. 20224, 2022. https://doi.org/10.58763/rc20224

[24] J. Dennerlein, L. Burke, E. Sabbath, J. Williams, S. Peters, L. Wallace, M. Karapanos y G. Sorensen, «An Integrative Total Worker Health Framework for Keeping,» *Human factors*, vol. 62, n 5, pp. 689-696, 2020. https://doi.org/10.1177/0018720820932699

[25] Y. A. Hoyos Chavarro, J. C. Melo Zamudio and V. Sánchez Castillo, "Sistematización de la experiencia de circuito corto de comercialización estudio de caso Tibasosa, Boyacá," *Región Científica*, vol. 1, no. 1, p. 20228, 2022. https://doi.org/10.58763/

rc20228

[26] G. Bradley y B. Sparks, «Dealing with service failures: the use of explanations,» *Journal of Travel & Tourism Marketing*, vol. 26, n 2, pp. 129-143, 2009. https://doi.org/10.1080/10548400902862010

[27] B. Sparks, K. K. F. So y G. Bradley, «Responding to negative online reviews: The effects of hotel responses on customer inferences of trust and concern,» T*ourism Management*, vol. 53, pp. 74-85, 2016. https://doi.org/10.1016/j.tourman.2015.09.011

[28] S. Wang, K. Hung y W.-J. Huang, «Motivations for entrepreneurship in the tourism and hospitality sector: A social cognitive theory perspective,» *International Journal of Hospitality Management*, n 78, pp. 78-88, 2019. https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.11.018

[29] A. Gkoumas, «Evaluating a standard for sustainable tourism through the lenses of local industry,» *Heliyon*, 2019. https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02707

[30] N. Khan, A. U. Hassan, S. Fahad and M. Naushad, "Factors Affecting Tourism Industry and Its Impacts on Global Economy of the World," *SSRN*, p. 3559353, 2020. https://doi.org/10.2139/ssrn.3559353

[31] J. Seyidov and R. Adomaitiene, " Factors influencing local tourist' decision-making on choosing a destination: a case of Azerbaijan," *EKONOMIKA*, vol. 95, no. 3, pp. 112-127, 2016. https://doi.org/10.15388/ekon.2016.3.10332

[32] L. H. Díaz Rocca and S. Zielinski, "Community-based tourism, social capital, and governance of post-conflict rural tourism destinations: the case of Minca, Sierra Nevada de Santa Marta, Colombia," *Tourism Management Perspectives*, vol. 23, pp. 1-12, 2022. https://doi.org/10.1016/j.tmp.2022.100985

[33] J. M. Pung, J. Gnothb and G. Del Chiappa, "Tourist transformation: Towards a conceptual model," *Annals of Tourism Research*, vol. 81, pp. 1-12, 2020. https://doi.org/10.1016/j.annals.2020.102885

[34] J. Kiradjieva, L. Lotero Álvarez y L. H. Botero Montoya, «Turism Economy and Governance. The Case of the Municipality of San Rafael in Colombia,» J*ournal of Environmental Management and Tourism*, vol. XI, n 48, pp. 1994-205, 2020. https://doi.org/10.14505/jemt.v11.8(48).12

[35] N. Ntounis, C. Parker, H. Skinner, C. Steadmanand y G. Warnaby, «Tourism and Hospitality industry resilience during the Covid-19pandemic: Evidence from England,» *Current Issues in Tourism*, vol. 25, n 1, pp. 46-59, 2022. https://doi.org/10.1080/13683500.2021.1883556

[36] J. Cheer, «Human flourishing, tourism transformation and COVID-19: a conceptual

touchstone,» *Tourism Geographies*, pp. 1-11, 2020. https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1765016

[37] J. Hwang and J. Lee, " Relationships among Senior Tourists' Perceptions of Tour Guides' Professional Competencies, Rapport, Satisfaction with the Guide Service, Tour Satisfaction, and Word of Mouth," *Journal of Travel Research*, vol. 58, no. 8, pp. 1331-1346, 2019. https://doi.org/10.1177/0047287518803199

[38] A. Y. Borges Machín and Y. L. González Bravo, "Educación comunitaria para un envejecimiento activo: experiencia en construcción desde el autodesarrollo," *Región Científica*, vol. 1, no. 1, p. 202212, 2022. https://doi.org/10.58763/rc202213

[39] L. Bellato, N. Frantzeskaki, C. Briceno Fiebig, A. Pollock, E. Dens y Reed, Bill, «Transformative roles in tourism: adopting living systems' thinking for regenerative futures,» *Journal of Tourism Futures*, vol. 8, n 3, pp. 312-329, 2022. https://doi.org/10.1108/JTF-112021-0256

[40] V. Hermelingmeier y T. von Wirt, «The nexus of business sustainability and organizational learning: A systematic literature review to identify key learning principles for business transformation,» *Bus Strat Env*, n 30, p. 1839–1851, 2021. https://doi.org/10.1002/bse.2719

[41] S. Markovic, N. Koporcic, M. Arslanagic-Kalajdzic, S. Kadic-Maglajlic, M. Bagherzadeh y N. ilam, «Business-to-business open innovation: COVID-19 lessons for small and medium-sized enterprises from emerging markets,» *Technological Forecasting and Social Change*, vol. 86, pp. 180-190, 2021. https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.120883

[42] T. Ritter y C. L. Pedersen, «Digitization capability and the digitalization of business models in business-to-business firms: Past, present, and future,» *Industrial Marketing Management*, vol. 86, pp. 180-190, 2020. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2019.11.019

[43] L. T. Tuan, D. Rajendran, C. Rowley y D. C. Khai, «Customer value co-creation in the business-to-business tourism context: The roles of corporate social responsibility and customer empowering behaviors,» *Journal of Hospitality and Tourism Management*, n 39, pp. 137-149, 2019. https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2019.04.002

[44] L. S. Ricardo Jiménez, "Dimensiones de emprendimiento: Relación educativa. El caso del programa cumbre," *Región Científica*, vol. 1, no. 1, 202210, 2022. https://doi.org/10.58763/rc202210

[45] U. Sivarajah, Z. Irani, S. Gupta and K. Mahroof, "Role of big data and social media analytics for business to business sustainability: A participatory web context," *Industrial Marketing Management*, no. 86, pp. 163-179, 2020. https://doi.org/10.1016/j.

indmarman.2019.04.005

[46] F. Femenia-Serra y B. Neuhofer, «Smart tourism experiences: conceptualisation, key dimensions and research agenda,» *Investigaciones Regionales - Journal of Regional Research*, n 42, pp. 129-150, 2918. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28966251008

[47] F. Mehraliyev, Y. Choi y M. A. Köseoglu, «Progress on smart tourism research,» *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, vol. 10, n 4, pp. 522-538, 2019. https://doi.org/10.1108/JHTT-08-2018-0076

[48] E. L. Burbano-Vallejo and W. Muñoz Murillo, "A Sustainable Tourism Model for Buenaventura, Colombia," *Journal of Business*, vol. 12, no. 1, pp. 103-120, 2020. https://doi.org/10.21678/jb.2020.1433

[49] F. Calderón-Vargas, D. Asmat-Campos y A. Carretero-Gómez, «SustainableTourism and Renewable Energy: Binomial for Local Development in Cocachimba, Amazonas, Peru,» *Sustainability*, vol. 11, pp. 2-21, 2019. https://doi.org/10.3390/su11184891

[50] G. Martínez, J. Manuel, J. M. Martín Martín, J. A. Salinas Fernández and H. Mogorrón-Guerrero, " Ananalysis of th estability of rural tourism as a desired condition for sustainable tourism," *Journal of Business Research*, vol. 100, pp. 165-174, 2019. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.03.033

[51] L. Serrano, A. Sianes y A. Ariza-Montes, «Using Bibliometric Methods to Shed Light on the Concept of Sustainable Tourism,» *Sustainability*, vol. 11, pp. 2-25, 2019. https://doi.org/doi:10.3390/su11246964

[52] R. Sharpley, «Tourism, sustainable development and the theoretical divide: 20 years on,» *Journal of Sustainable Tourism*, pp. 1-15, 2020. https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1779732

[53] P. Jones y M. Wynn, «The Circular Economy, Natural Capital and Resilience in Tourism and Hospitality,» *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, vol. 31, n 6, pp. 2544-2563, 2019. https://doi.org/10.1108/IJCHM-052018-0370

[54] Pieroni, Marina, T. McAloone y D. Pigosso, «Business model innovation for circular economy and sustainability: A review of approaches,» *Journal of Cleaner Production*, 2019. https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.01.036

[55] S. Durst y M. Zieba, «Knowledge risks inherent in business sustainability,» *Journal of Cleaner Production*, 2020. https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.119670

[56] L. Forero-Casas, M. Otero-Gómez and W. Giraldo-Pérez, "Evaluación de una marca desde la perspectiva del consumidor y su relación con la perdurabilidad empresarial,"

El Conuco, vol. 3, no. 1, pp. 1-8, 2020. https://doi.org/10.22579/2619614X.529

[57] V. Meseguer-Sánchez, F. J. Gálvez-Sánchez, G. López-Martínez y V. Molina-Moreno, «Corporate Social Responsibility and Sustainability. ABibliometric Analysis of Their Interrelations,» *Sustainability* , vol. 13, n 4, pp. 1-18, 2021. https://doi.org/10.3390/su13041636

[58] M. Otero Gómez y W. Giraldo Pérez, «La relevancia del valor de marca en la perdurabilidad empresarial,» *Revista Espacios*, vol. 41, n 32, pp. 227-233, 2020. https://es.revistaespacios.com/a20v41n32/a20v41n32p21.pdf

[59] A. Niñerola, M.-V. Sánchez-Rebull y A.-B. Hernández-Lara, «Tourism Research on Sustainability: A Bibliometric Analysis,» *Sustainability*, vol. 11, n 5, 2019. https://doi.org/10.3390/su11051377

[60] M. Barbosa, J. A. Castañeda-Ayarza y D. H. Lombardo Ferreira, «Sustainable strategic management (GES): Sustainability in small business,» *Journal of Cleaner Production*, vol. 258, 2020. https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.120880

[61] P. Guerreiro Martins, A. M. Alves Ferreira y C. Costa, «Tourism and third sector organisations: synergies for responsible tourism development?,» *Tourism & Management Studies*, vol. 18, n 1, pp. 7-16, 2022. https://doi.org/10.18089/tms.2022.180101

[62] D. Streimikiene, B. Svagzdiene, E. Jasinskas y A. Simanavicius, «Sustainable tourism development and competitiveness: The systematic literature review,» *Sustainable development*, vol. 29, n 1, pp. 259-271, 2021. https://doi.org/10.1002/sd.2133

[63] M. Dabi, N. Stoji, M. Simi, V. Potocan, M. Slavkovi y Z. Nedelko, «Intellectual agility and innovation in micro and small businesses: The mediating role of entrepreneurial leadership,» *Journal of Business Research*, vol. 123, pp. 683-695, 2021. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.10.013

[64] A. J. Pérez Gamboa, «La orientación educativa universitaria en Cuba: situación actual en la formación no pedagógica,» *Revista Conrado*, vol. 18, n 89, pp. 75-86, 2022. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442022000600075&script=sciarttext&tlng=en