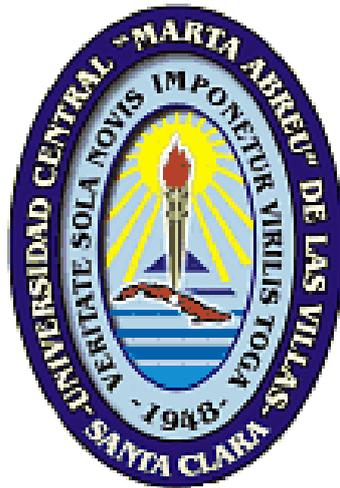


UNIVERSIDAD CENTRAL "MARTA ABREU" DE LAS VILLAS.

DEPARTAMENTO DE TURISMO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

CARRERA LICENCIATURA EN TURISMO



TRABAJO DE DIPLOMA

**DETERMINACIÓN DE LAS RELACIONES ENTRE ACTORES
EN EL MUNICIPIO CAIBARIÉN DIRIGIDO AL FOMENTO DEL
DESARROLLO LOCAL DEL TURISMO.**

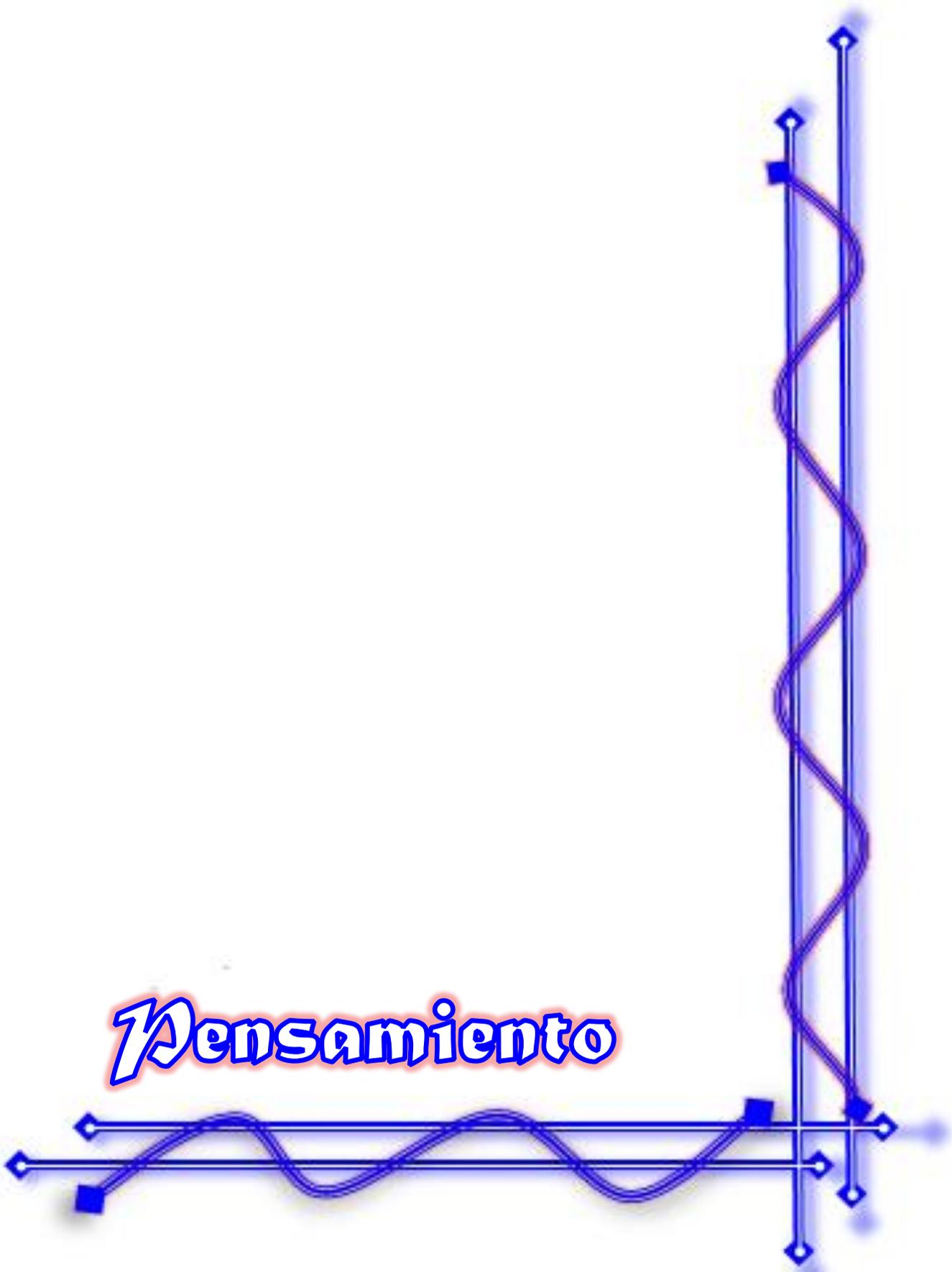
Autor: Luis Daniel Cruz Bermúdez.

Tutor: M Sc. Yanisley Moya Monteagudo

Santa Clara

2016

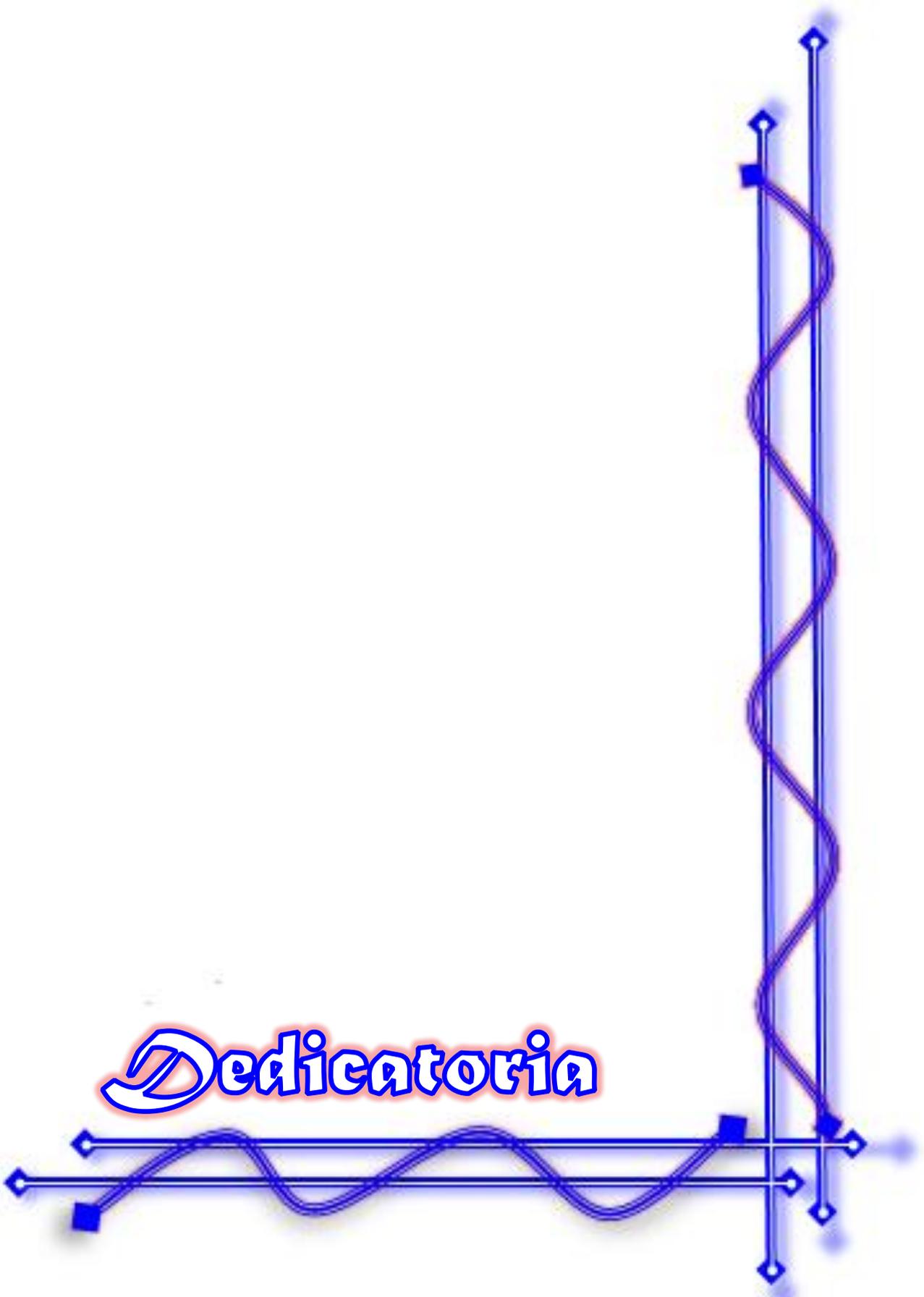
Wensamiento



*Empieza por hacer lo necesario, luego lo que es posible,
y de pronto te encontrarás haciendo lo imposible.*

San Francisco de Asís

Dedicataria



A mi tía Juliet,

Por ser esa persona que siempre estuvo a mi lado

A pesar de estar a cientos de kilómetros de distancia.

Agradecimientos



A mis padres: Jorge y Mariluz por ser merecedores de todos mis logros y resultados obtenidos al esforzarse por ofrecerme lo mejor, brindarme cada día su amor, su comprensión, y su sacrificio sin límites.

A mi abuela Virgen: por brindarme su cariño incondicional durante toda mi vida.

A mi hermana Lilianny: por estar siempre en los momentos buenos y malos a pesar de todo. .

A mi tía Juliet: por todo el apoyo y el amor incondicional que me ha dado durante estos años a pesar de estar tan lejos.

A mi primo Yasmany: por ser ese hermano masculino que nunca tuve y apoyarme siempre donde quiera que esté.

A mi tía Aracelis: Por ser una de las personas más especiales en mi vida y darme siempre todo el apoyo que necesite.

A mis amigos: Eduardo, Roberto, Isis Laura, Daily, Giselle, Erick, Hailon, Roxana por su amistad sincera; el mayor tesoro que me llevo de estos años de universidad.

A mi familia: por su preocupación por mí, por brindarme todo su apoyo y cariño.

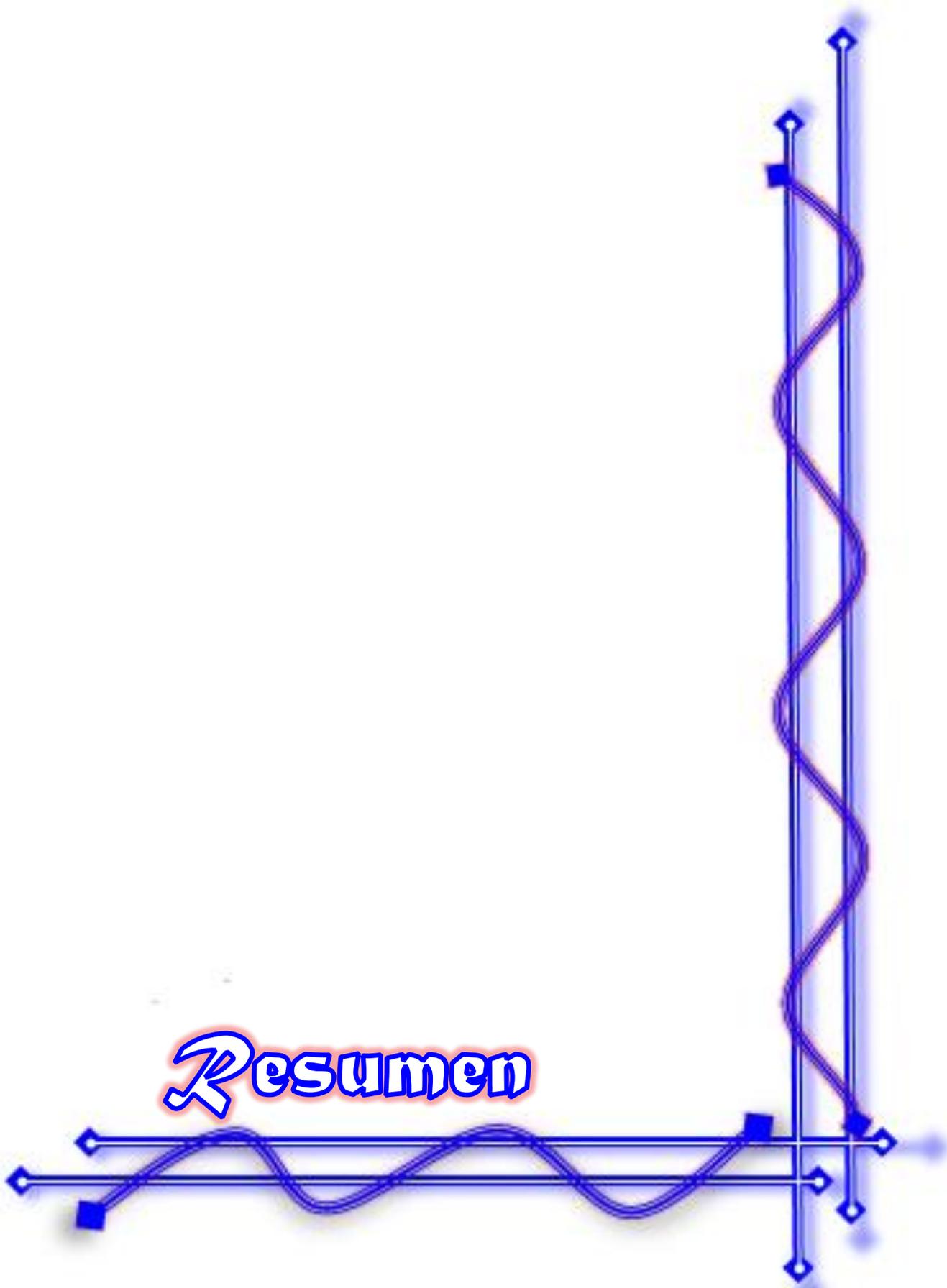
A mi tutora Yanisley: por todos los conocimientos brindados durante la realización de este trabajo, su paciencia y dedicación.

A todos los trabajadores del Hotel Playa Cayo Santa María: por brindarme su tiempo, sus conocimientos y su apoyo durante todo el período que estuve ahí.

A los profesores que han contribuido a mi enriquecimiento y preparación profesional.

A todos los implicados en esta investigación, MIL GRACIAS

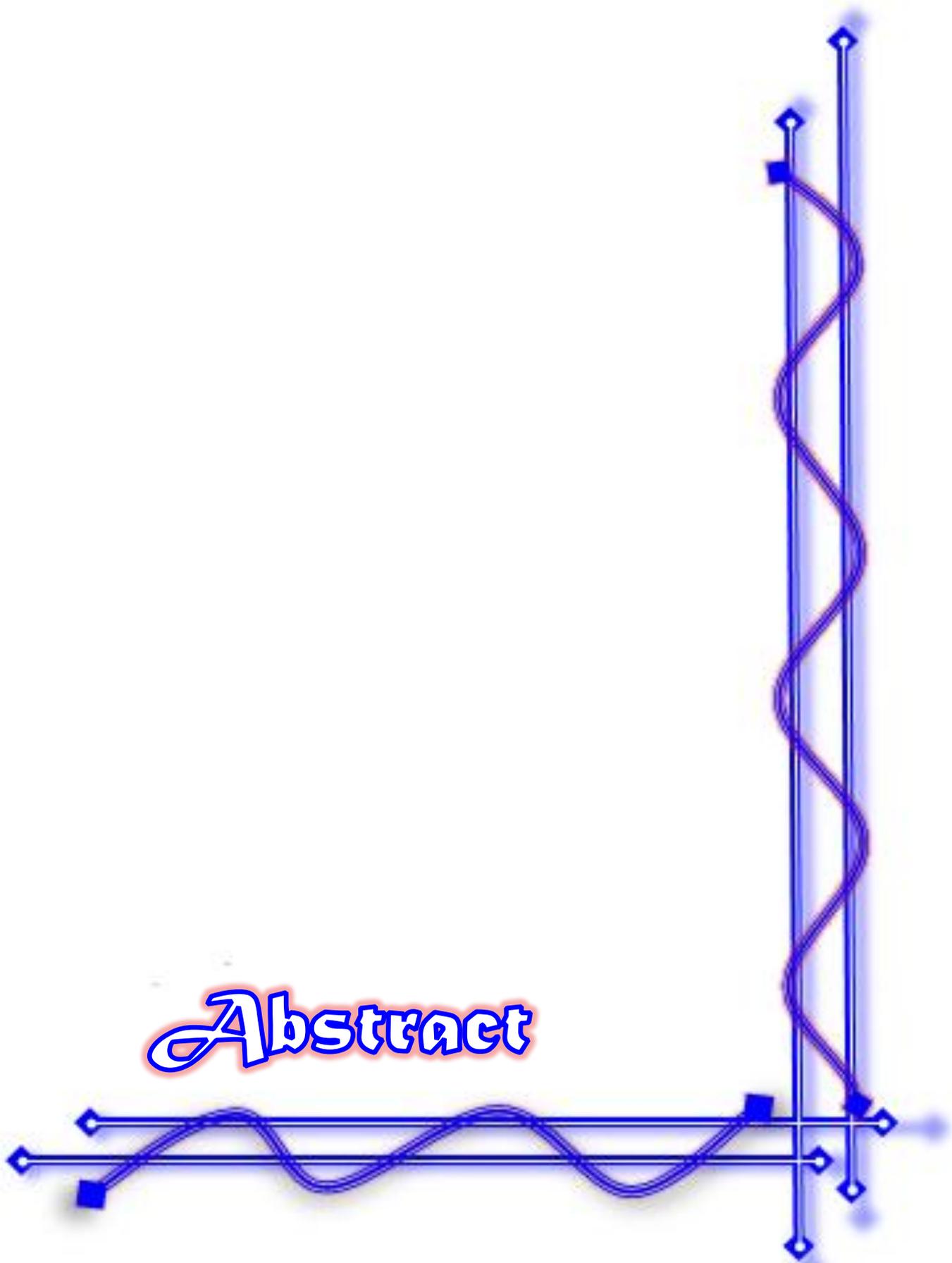
Resumen



RESUMEN

La integración entre las partes interesadas en el desarrollo turístico de un municipio representa una alternativa de articulación productiva para el desarrollo, en virtud de aprovechar recursos, potencialidades y capacidades territoriales, además genera mejoras productivas e innovaciones que propenden al crecimiento empresarial y de la localidad. Un nivel de integración satisfactorio entre los actores locales en el municipio Caibarién sería un éxito para el desarrollo turístico y local del territorio, debido a esto, el propósito de esta investigación fue determinar el nivel de relaciones entre las partes interesadas en dicho municipio. Para esto, se utilizaron como métodos, el Procedimiento propuesto por Moya (2015) y la utilización de entrevistas, encuestas y métodos estadísticos para la obtención, tratamiento y análisis de la información. Como principales resultados se obtuvieron que el territorio cuenta con una amplia gama de potencialidades (Naturales, Histórico-Culturales, Arquitectónicos, Tangibles e Intangibles) que posibilitan el desarrollo local en función de la actividad turística, pero también presenta una escasa Infraestructura Turística y Servicios de Apoyo, por lo que se pudo constatar que a pesar de que hay intereses legítimos de las partes interesadas para desarrollar el destino y contando los mismos con algunos recursos, existen bajos niveles de relaciones (económicas, de cooperación y colaboración) entre algunas partes interesadas. Para mejorar estas relaciones, que por demás son un elemento fundamental en la utilización de dichas potencialidades, se plantean una serie de acciones con el fin de preparar el territorio para futuras estrategias que posibiliten el desarrollo local del municipio.

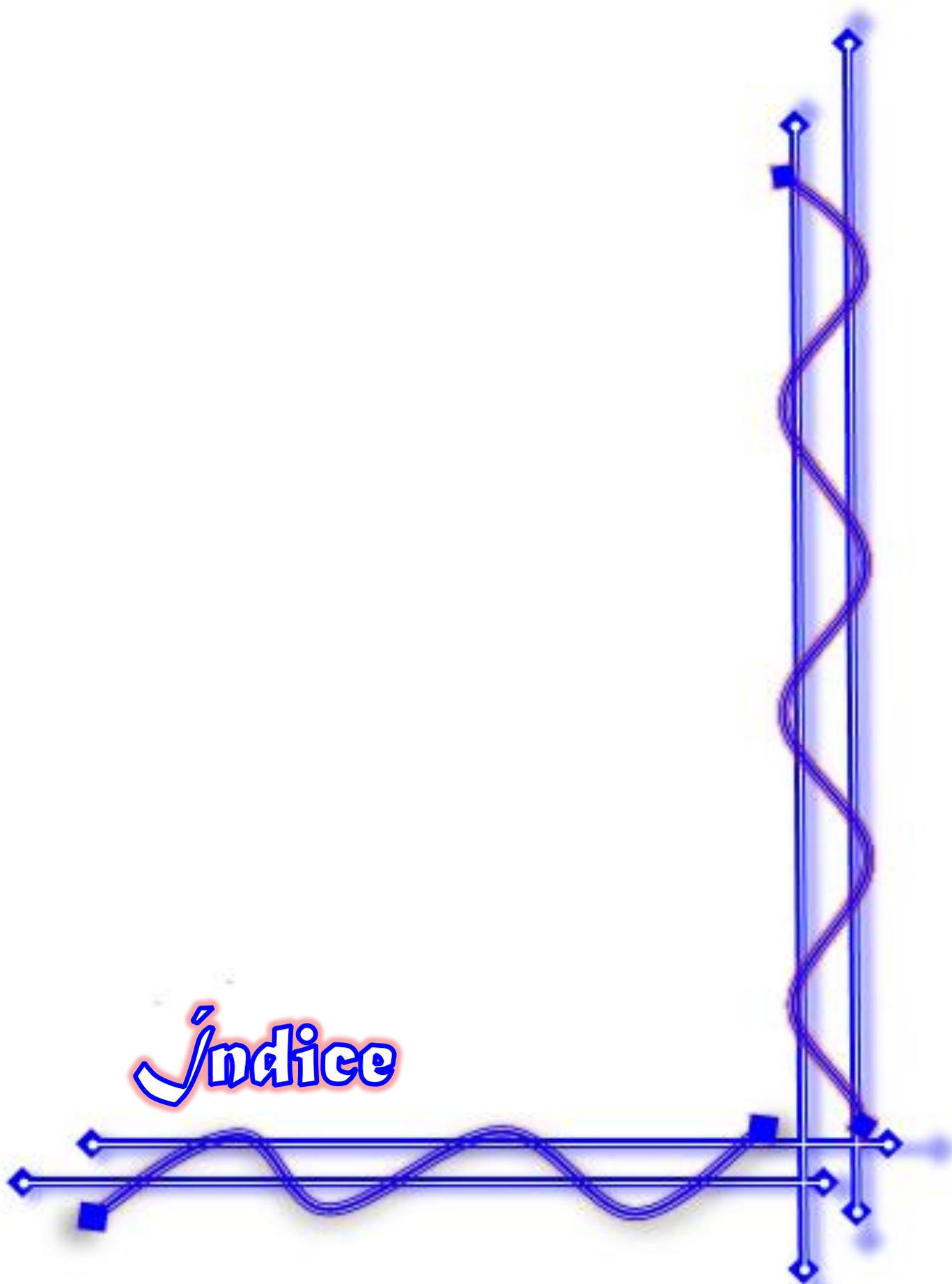
Abstract



ABSTRACT

The integration among the parts that are interested in the touristic development of one township represents an alternative of productive connections for development, by virtue of taking advantage of resources, potentialities and territorial capabilities as well as generating productivity improvements and innovations that foster the growth of business and the locality itself. A satisfactory integration level among the local actors in the township Caibarién would be a success for the tourist and local development of the territory, due to this, the purpose of this investigation was to determine the level of relationships among the interested parts in this township. For this, it were used as methods the Procedure proposed by Moya (2015) and the use of interviews, surveys and statistical methods for the obtaining, treatment and analysis of the information. As main results it were obtained that the territory has a wide range of potentialities (Natural, Historical-Cultural, Architectónics, Tangible and Intangible) that facilitate the local development in function of the tourist activity, but it also presents a scarce Tourist Infrastructure and Support Services, for what it could verify that although there is legitimate interests of the interested parts to develop the destination and having the same ones some resources, it exist low levels of relationships (economic, cooperation and collaboration) among some interested parts. To improve these relationships, that excessively they are a fundamental element in the use of these potentialities, it presents an actions set with the purpose of preparing the territory for future strategies that facilitate the local development of the township.

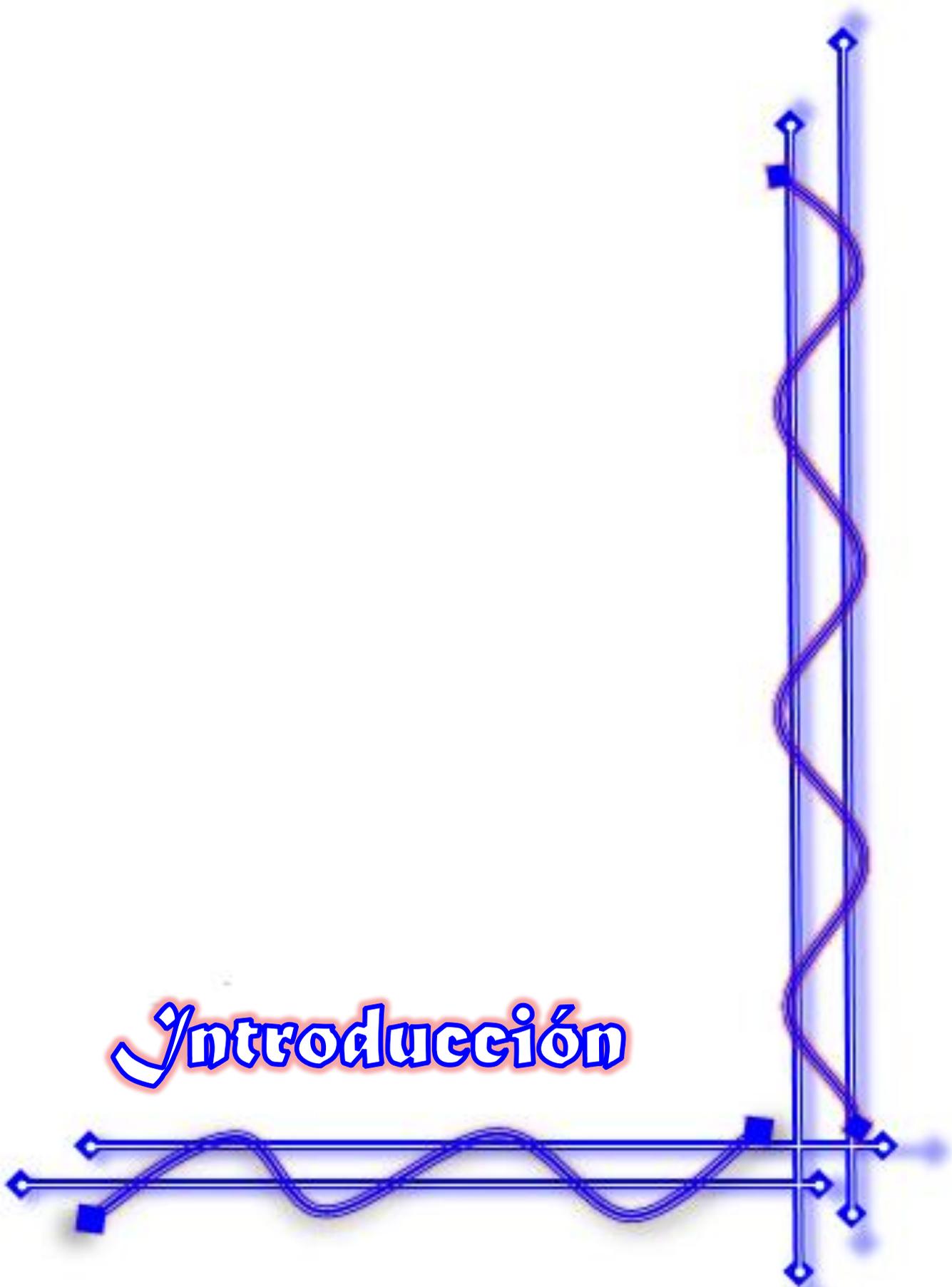
Índice



INDICE

INTRODUCCIÓN	1.
CAPÍTULO I: INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA REFERIDA A LA INTEGRACIÓN DE ACTORES EN EL TURISMO EN FUNCIÓN DEL DESARROLLO LOCAL	7
1.1 Introducción	7
1.2 Turismo. Definición.	7
1.2.1 Turismo: Situación Actual. Retos y Perspectivas.	8
1.2.2 Sistema Turístico. Estructuración	9
1.3 Espacio y Territorio turístico. Gestión como destino.	10
1.3.1 Papel del destino turístico en el sistema turístico.	11
1.3.2 El municipio como Destino.	12
1.4 Desarrollo Local. Definición y Ejes.	13
1.4.1 Desarrollo local del Turismo.	15
1.4.2 Papel del Municipio y sus actores en el desarrollo local.	17
1.5 Integración de las partes interesadas en el desarrollo de un destino turístico. .	19
1.5.1 Análisis de los procedimientos de evaluación territorial y diagnóstico turístico existentes..	22
1.6 Conclusiones parciales del primer capítulo	24
CAPÍTULO II: EVALUACIÓN TURÍSTICA TERRITORIAL DEL MUNICIPIO CAIBARIÉN	25
2.1 Introducción	25
2.2 Procedimiento de evaluación turística territorial con un enfoque participativo. .	25
2.3 Aplicación de la fase uno y dos del procedimiento de evaluación territorial.....	27
2.3.1 Fase I. Planificación y diseño del proceso de evaluación territorial.	27
2.3.2 Fase II. Recolección de la información.	28
2.4 Conclusiones parciales del segundo capítulo.....	40
CAPÍTULO III: DETERMINACIÓN DE LAS RELACIONES ENTRE ACTORES EN EL MUNICIPIO CAIBARIÉN	41
3.1 Introducción	41
3.2 Fase III: Análisis y sistematización de los resultados	41
3.2.1 Aplicación del procedimiento propuesto en la metodología de Moya (2015) adaptado de Pulido (2010).	42
3.3 Acciones que pueden contribuir a la mejora de las relaciones entre los actores	62
3.4 Conclusiones parciales del capítulo.....	63
CONCLUSIONES	64
RECOMENDACIONES	65

Introducción



INTRODUCCION

La actividad turística es uno de los factores más influyentes en el comportamiento económico de un país, aportando grandes cifras a la economía, derivadas de los gastos que los turistas cometen en sus visitas a destinos turísticos. Como resultado, el turismo tiene un efecto importante en otros campos de la sociedad: la infraestructura social y cultural y el medio ambiente; donde sus crecimientos van a estar en consonancia paralela con el desarrollo del mismo.

El Hombre del futuro, al igual que el de hoy, realizará actividades placenteras y de goce personal como parte de su desarrollo social; y viajará más como resultado del desarrollo de los medios de transporte, del impacto de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, y de la necesidad de "salir" de los espacios habituales donde se desarrolla su vida, para visitar nuevas áreas con características y servicios reconocidos por ellos. (Bigné, Font y Andreu, 2000).

Justamente como señalan las tendencias, el fenómeno turístico seguirá creciendo, y en el futuro, más personas estarán dispuestas a viajar más, y a destinos turísticos más lejanos, según la Secretaría de Turismo (SECTUR, 2001).

A pesar de los resultados positivos que presenta el turismo, el incremento insustentable y desmedido de los viajes y el turismo puede causar también impactos negativos y a largo plazo, esto puede tener graves consecuencias para todos. De allí que todo desarrollo turístico precise de una adecuada estrategia de desarrollo integrado y sustentable. (Roca, 2011)

Los efectos de la globalización, la amenaza de los cambios climáticos y la degradación ambiental conforman otras de las amenazas para la sostenibilidad de la actividad, por lo que estimula al surgimiento de la necesidad de nuevas formas de incentivar el desarrollo con un nuevo clima organizacional e institucional que permita la participación local de todos los agentes y sujetos económicos (Quintero y Gallardo, 2008).

Este desarrollo turístico local se ha convertido en un término cada vez más vigente en el turismo a nivel mundial donde las pequeñas economías han reinventado sus alternativas desde el aprovechamiento de las potencialidades propias de cada espacio y la participación elevada de los gobiernos locales como gestores de su propio desarrollo, así como de todas las organizaciones del sitio en función de integrar y coordinar la utilización de dichas riquezas con las

diferentes corrientes de recursos, para lograr el progreso de la localidad y posibilitar el bienestar del ser humano, en equilibrio con el entorno natural.

Cuba está situada dentro de los primeros países en el Caribe en donde el turismo es parte fundamental en su economía, regido por el desarrollo socioeconómico que se ha venido gestando en los últimos años como alternativa al modelo neoliberal existente en el mundo. En este sentido Cuba posee un proyecto de desarrollo socialista en el que la determinación de prioridades, la asignación de recursos y los mecanismos de regulación están en correspondencia con las líneas estratégicas de desarrollo del país. El desarrollo local en Cuba, está sustentado en la ideología de la Revolución Cubana, en la equidad, la justicia social y el acceso a la educación masiva de calidad.

En los últimos años se ha llevado a cabo un proceso de reestructuración del modelo económico cubano, donde se manifiesta una gran importancia en la gestión del desarrollo local, trabajado en los Lineamientos 37, 263 y 264 de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución, del Sexto Congreso del Partido Comunista de Cuba (PCC, 2011), donde se fomenta el desarrollo de proyectos locales, conducidos por los Consejos de Administración Municipales, se evidencia la necesidad de consolidar el autofinanciamiento de la actividad turística, además de desarrollar ofertas turísticas atractivas como fuente de ingreso en divisas a raíz de la iniciativa municipal, cuestión que fue validada nuevamente en el Séptimo Congreso del Partido Comunista de Cuba y a lo que se le continuó ponderando como parte del modelo económico propuesto.

Todo lo anterior evidencia la importancia del papel de los agentes locales en la gestión de dicho desarrollo para lograr una efectividad relevante en la implementación de proyectos que beneficien a la comunidad, el gobierno y los visitantes.

Todos los actores forman parte directamente de la cadena de valor del turismo. Los intereses de los mismos configuran y definen la actividad turística en el territorio, y tienen la capacidad para poder intervenir y modificar la realidad territorial (Rodríguez, R. M., & Fernández, J. I. P, 2009)

La literatura científica viene insistiendo en que, en el ámbito de los destinos turísticos, la voluntad de los actores para establecer relaciones entre ellos, implicándose de forma conjunta y coordinada en la mejora de las condiciones del

mismo, pueden lograr resultados satisfactorios frente al cliente y a la propia gestión.

En este sentido, los actores o partes interesadas han de contar con un proyecto común que combine la generación de crecimiento económico, equidad, cambio social y cultural, sostenibilidad medioambiental y calidad de vida; sin renunciar a su identidad y territorio, por lo que más que relaciones e intervenciones conjuntas entre estas partes interesadas, debe existir una gestión participativa y colaborativa, (Muñoz, 2008).

La provincia de Villa Clara constituye una de las pioneras en el país en la implementación de dichos lineamientos, ya que desde el 2009 se vienen mostrando proyectos de Iniciativa Municipal de Desarrollo Local (IMDL), con experiencias en lo fundamental en los municipios Remedios y Caibarién (Guevara, 2011).

En especial, el municipio Caibarién, el cual ocupa un lugar protagónico en la actividad turística que se lleva a cabo en la zona por la cercanía a uno de los principales polos turísticos del país, y su importancia reside en el desarrollo de opciones en este destino turístico.

Ante esta situación las principales polémicas están alrededor de definir la necesaria integración de todos los actores implicados en esta actividad a partir de la estructuración de los campos de actuación de los gobiernos locales, entidades estatales y privadas, y la comunidad como una respuesta a la necesidad de desarrollo del municipio, el cual a pesar del evidente desarrollo turístico en el que ha sido sumergido, no logra implementar acciones estratégicas para contribuir al crecimiento social, laboral y económico de la comunidad, debido principalmente a que no se tienen claramente definidos los niveles relacionales de todos los actores que sirven de guía para impulsar el desarrollo turístico local y llevar a cabo un proceso de incremento sostenible de los arribos de turistas a partir de la creación de ofertas atractivas para los mismos, dando lugar a que se realicen acciones espontáneas sin una estrategia previamente establecida, ordenada, planificada y coordinada en conjunto.

Lo planteado anteriormente constituye en síntesis la **situación problemática** que da origen a esta investigación y fundamenta el siguiente **problema de investigación**: la carencia de un estudio debidamente fundamentado que permita

definir los niveles de integración entre los actores implicados en el desarrollo turístico local en el municipio Caibarién.

Por dicha razón se plantea entonces como **Objetivo General**:

Definir el tipo de relaciones existentes entre los actores locales en aras de contribuir al desarrollo local sobre la base del desarrollo de la actividad turística del municipio Caibarién.

Los **objetivos específicos** para lograr el objetivo general propuesto son:

- 1- Realizar un análisis bibliográfico referido a los principales aportes teóricos sobre los destinos turísticos, desarrollo local y la integración entre las partes interesadas en el desarrollo turístico en estos destinos.
- 2- Evaluar la situación actual del turismo en el municipio Caibarién a partir de un procedimiento debidamente estructurado que permita determinar los actores turísticos en el territorio.
- 3- Determinar las relaciones entre las partes interesadas en el desarrollo de la actividad turística del municipio Caibarién.

La **hipótesis de la investigación** se define de la siguiente manera: A partir de la identificación y caracterización de las potencialidades turísticas actuales y la identificación de los actores en el municipio Caibarién, se podrá definir las relaciones entre las partes implicadas lo cual contribuirá al desarrollo de acciones en función del desarrollo local del turismo.

La presente investigación es **viable** pues el municipio objeto de estudio está ubicado en un importante polo turístico y es uno de los priorizados por la dirección del país para llevar a cabo las iniciativas de desarrollo local, de acuerdo con las posibilidades de desarrollo del turismo que presenta, así como el interés de la provincia de Villa Clara y del Grupo de Desarrollo Local Provincial en otorgarle prioridad al desarrollo turístico integrado de las localidades para su mejor funcionamiento y aprovechamiento.

La investigación que se presenta es **factible** ya que a partir del interés nacional en el desarrollo municipal como estrategia para el desarrollo local existen las condiciones necesarias para la realización de la investigación, contando con el gobierno local y el grupo económico para el desarrollo del municipio.

La **relevancia social** de la investigación radica en la implicación que se logra con la propuesta de acciones en función de la determinación de los niveles de integración entre actores, la cual contribuirá a mejorar el desarrollo de la actividad

turística en el municipio, y por consiguiente elevar el nivel de satisfacción y beneficio de la comunidad local.

La **relevancia económica** radica en que con una adecuada gestión del desarrollo local en función de la actividad turística por parte de los actores en el municipio se logrará contribuir, de cierta forma, a aumentar los ingresos por turismo en la localidad, utilizados con la prestación de servicios en las entidades turísticas.

El **valor teórico** radica en un análisis bibliográfico de la literatura nacional e internacional sobre los temas que son abordados, la cual puede contribuir al enriquecimiento de los estudios sobre el desarrollo local y la integración de actores en un territorio y sugerir futuros estudios sobre el tema.

El **valor práctico** de la investigación radica en la factibilidad y pertinencia que tiene definir los tipos de relaciones entre los actores locales, lo cual permitirá al gobierno local disponer de una base informativa para el fomento de acciones encaminadas a lograr la cooperación entre los actores en aras del desarrollo turístico del municipio.

En cuanto a las **limitaciones y alcance de la investigación**, las mismas están dadas, en que el estudio se centra solamente en la localidad de Caibarién, evaluando las condiciones del municipio y sus actores en función del desarrollo del turismo, lo cual se toma como base para determinar los niveles de integración entre los mismos y mejorar estas relaciones mediante un plan de acciones enfocado a los mismos. Ello no significa que la estructura y diseño de esta investigación no puedan ser utilizados en otras localidades con características o condiciones semejantes.

La presente investigación se clasifica con relación a su finalidad en **aplicada** ya que persigue dar solución a problemas prácticos relacionados con la gestión de desarrollo local en el municipio Caibarién a fin de contribuir al desarrollo del turismo.

Según el objetivo gnoseológico será del tipo **descriptivo**, ya que se persigue a partir de un análisis teórico y un procedimiento de evaluación territorial, determinar los actores locales y el nivel de integración de los implicados en el desarrollo turístico del municipio Caibarién.

Para alcanzar los objetivos de la investigación fueron utilizados los siguientes **métodos**: del nivel teórico, el Analítico-sintético el cual permite penetrar en la esencia del fenómeno objeto de estudio, lográndose establecer los componentes

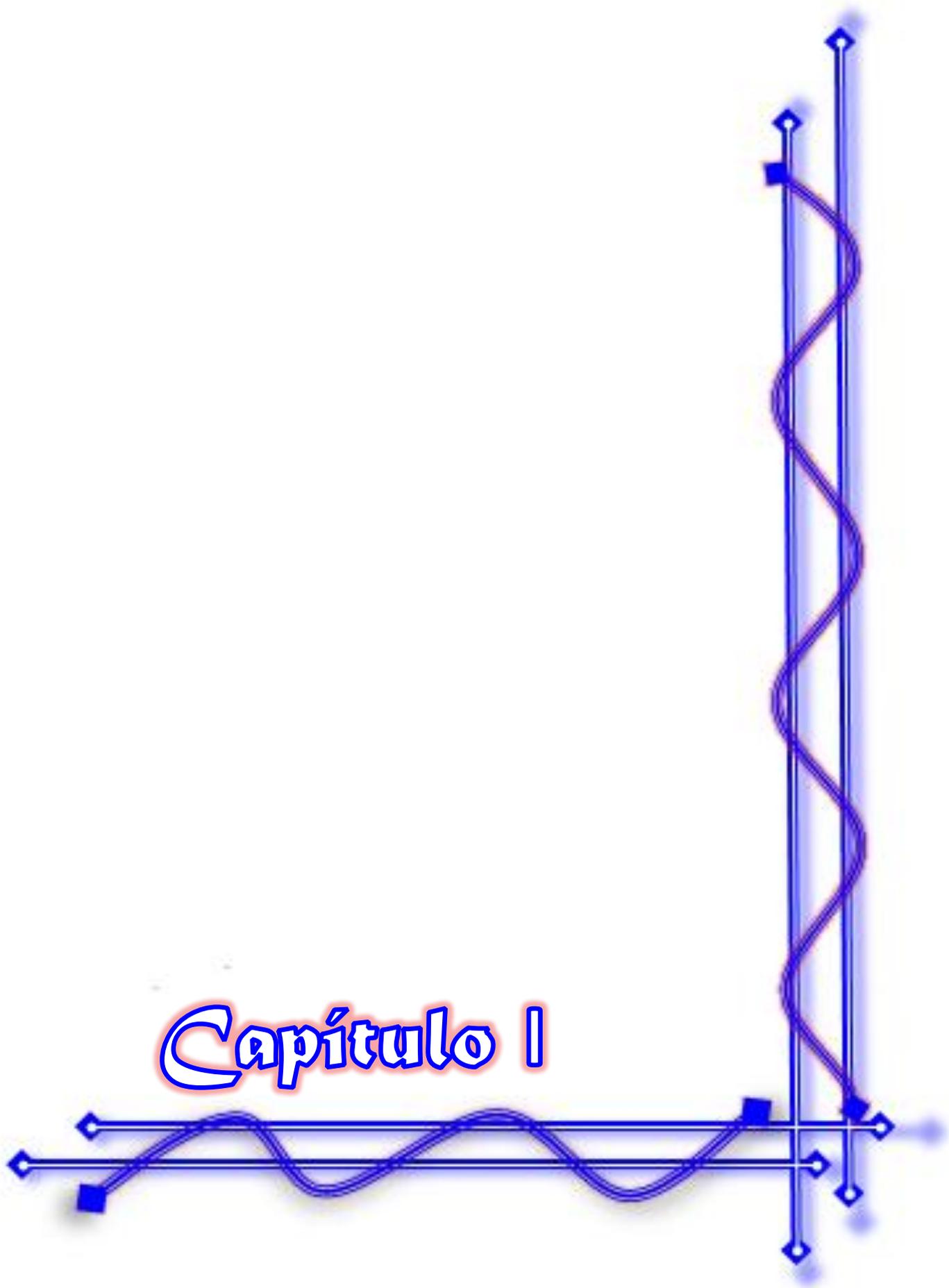
teóricos de la investigación, su fundamentación y el diseño de soluciones; Inductivo-deductivo donde su aplicación permite dar respuesta a las interrogantes planteadas a partir de las informaciones y situaciones acopiadas y del nivel empírico como la Investigación bibliográfica y documental; la Observación directa: para diagnosticar la situación actual del municipio Caibarién y en especial el nivel de relación entre las partes interesadas y la Entrevista no estructurada: posibilita la obtención de información de manera abierta entre el entrevistador y los entrevistados (especialistas). Además fue necesaria la técnica de investigación por encuestas a través del cuestionario como instrumento y el método estadístico, a partir de diferentes pruebas de la estadística descriptiva, para procesar los datos y obtener informaciones confiables.

El presente trabajo de diploma cuenta con la siguiente **estructura**:

- Capítulo 1: Investigación bibliográfica referida a la integración de actores en el turismo en función del desarrollo local.
- Capítulo 2: Evaluación Turística Territorial del Municipio Caibarién.
- Capítulo 3: Determinación de las relaciones entre actores en el municipio Caibarién.

Finalmente, se plantean las conclusiones y recomendaciones, seguidas de las referencias bibliográficas, que se ordenan mediante la norma Harvard. En el cierre del trabajo se exponen los anexos como apoyo de la información presentada.

Capítulo I



CAPÍTULO I. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA REFERIDA A LA INTEGRACIÓN DE ACTORES EN EL TURISMO EN FUNCIÓN DEL DESARROLLO LOCAL.

1.1 Introducción

El turismo nos ubica en una dinámica diferente a la imperante. No se trata por tanto de apostar al crecimiento más o menos explosivo de las pequeñas y medianas empresas locales, sino a la construcción de un nuevo tipo de competitividad de corte territorial donde los emprendimientos de las unidades productivas, empresas y los gobiernos locales tienen un rol a cumplir en la integración de sus objetivos.

La revisión bibliográfica realizada en este capítulo, la cual fundamenta la afirmación anterior, constituye base imprescindible de cualquier investigación y se desarrolla con el propósito de explorar la documentación existente a disposición de aquellos autores que han abordado el tema, representando el proceso analítico a seguir para el ordenamiento de una bibliografía, lo cual contribuye a dar solución a la hipótesis que se desprende del planteamiento del problema de la investigación. A partir de un análisis documental sobre el turismo, el destino turístico desarrollo local y la necesidad de integración de las partes interesadas en este último; se propone estudiar algunos aportes teóricos para sustentar la presente investigación.

El objetivo de este capítulo es colocar la investigación dentro de un conjunto de conocimientos teóricos necesarios para comprender la necesidad e importancia de los temas que aborda, los cuales están sintetizados en el hilo conductor. (Anexo 1)

1.2 Turismo. Definición.

Desde los inicios de los tiempos en el fenómeno turístico se ha estandarizado el traslado o viaje como el elemento básico que evidencia su existencia. Si bien este aspecto clásico ha sido eje fundamental de la definición de turismo, durante décadas diferentes autores han realizado disímiles intervenciones sobre el tema, destacando la introducción de muchos otros factores en dicho proceso. Muchos son los que proponen su criterio, algunos concordando en varios, y muchos exponiendo aspectos que diversifican y amplían el diapasón de elementos.

Las principales definiciones analizadas están representadas por (Kurr Krapf & Walter Hunziker, 1942; Arrillaga, 1962; De la Torre, 1980; Figuerola, 1991; Molina, 1991; Nácher y García, 2004(Consultado en Ausina, 2014; Colectivo de autores de la Universidad de La Habana, 2005; Martín, 2006; González, 2007; González y Perdomo, 2008; Korstange, 2013 y las organizaciones (Organización Mundial del Turismo, 2001, 2006; World Travel and Tourism Council (WTTC), 2003 y Tourism Society, 1979, citado en Guevara 2011). (Ver Anexo 2).

De un total de 15 definiciones analizadas; la totalidad de los autores coincidieron en que hay que viajar hacia un lugar fuera de su residencia habitual para realizar turismo, y otra cantidad considerable aseguró la existencia de una motivación de viaje. El análisis reveló además una división en los criterios acerca de si en este viaje se establecen relaciones de diferentes tipos. (Ver Anexo 2)

Sosteniéndose en el análisis comparativo realizado, de acuerdo a criterios establecidos, a las definiciones de turismo dadas por los autores anteriores (Ver Anexo 2), la presente investigación se acoge a la planteada por Martín (2006), la cual constituye la de mayor representatividad de los criterios seleccionados con un 85%, proponiendo así una definición más abarcadora del fenómeno turístico.

Este autor define al turismo como: *“El conjunto de fenómenos y relaciones económicas, psico-sociológicas- culturales y medioambientales que se generan entre los viajeros y las entidades vinculadas a los viajes desde el lugar emisor, las entidades proveedoras de servicios y productos en el lugar de destino, los gobiernos de los lugares emisores y receptores; así como las comunidades locales de acogida, con motivo del viaje y estancia de visitantes temporales en un destino diferente a su lugar de residencia habitual”* (Martín, 2006, p.5).

1.2.1 Turismo: Situación Actual. Retos y Perspectivas.

La OMT (1998), asume que el turismo es una actividad contradictoria: aporta grandes ventajas en la esfera socioeconómica y cultural con la visita de muchos clientes, pero contribuye a la degradación medioambiental y la pérdida de la identidad local. Sin embargo, lo más común cuando se habla de la actividad turística, es que hoy se analiza desde un enfoque económico, (Jaén, 2005, p.21). El turismo, por tanto, no debe percibirse ni como la solución a los problemas del subdesarrollo, ni como fuerza destructiva que arrasa con la diversidad y la identidad de los pueblos, (Toselli, 2006).

En el informe de previsiones a largo plazo elaborado por la Organización Mundial del Turismo titulado "El turismo hacia 2030", en el Caribe, los pronósticos apuntan a que esta región recibirá cerca de 30 millones de viajeros en el 2030, frente a los 20 millones de la actualidad. Una gran parte de estos viajes internacionales serán realizados por los turistas de las economías emergentes latinoamericanas, que visitarán los países de su propio continente (CIDTUR, 2012).

La actividad turística se ha caracterizado por su concentración geográfica, concentración estacional y por su concentración según el motivo principal del viaje. Sin embargo, en la actualidad se observa la incorporación de otros sectores sociales, estratos de edades, segmentos culturales y nuevos países destacándose desde la década del 50; lo que demuestra que no solo ha evolucionado, sino que también ha cambiado sustancialmente por destinos visitados. Esto se debe fundamentalmente a los cambios significativos que se vienen dando en la sociedad en general y que están condicionando el comportamiento del consumidor turístico (Hernández, 2010).

Según Machado (2011) el análisis de estos cambios que ha experimentado la demanda turística a lo largo de los años y la incidencia que ha tenido ésta sobre la oferta, nos lleva a reflexionar sobre el conjunto de relaciones que se establecen entre los diferentes componentes que forman parte de la actividad turística lo que lo hacen funcionar como un sistema.

Por lo tanto el turismo, visto como impulsor de la economía, tiene como misión coadyuvar la transformación productiva de un territorio con la pretensión de crear nuevas fuentes de dinamismo que permitan alcanzar determinados objetivos de una nueva concepción de desarrollo basada en crecer, mejorar la distribución del ingreso, consolidar los procesos democratizadores, adquirir mayor autonomía, crear las condiciones que detengan el deterioro ambiental y mejorar la calidad de vida de toda la población. (Perelló, 2014)

1.2.2 Sistema Turístico. Estructuración.

Definir al turismo como un sistema o conjunto de elementos interrelacionados bajo determinadas "reglas" y con una dinámica propia, permite penetrar paulatinamente en la complejidad de esa importante actividad humana y económica.

De acuerdo con Acerenza (1986), citado en Ausina (2014), de estos cinco elementos uno es dinámico y se refiere al turista, tres son geográficos: el espacio

emisor, la ruta o espacio de tránsito y el espacio receptor y un elemento es económico: la industria productora de servicios turísticos. El sistema de Leiper responde al paradigma de comprensión y planificación turística en el que la región de destino es importante en la medida en que satisface las necesidades y expectativas de recreación del turista.

Posteriormente, desde una perspectiva similar, es decir, con orientación hacia el turista, Mill y Morrison (1985; 1988); citado por Ricaurte (2009), proponen un modelo de sistema que incluye como elementos al mercado, la demanda, el viaje y el destino. Para los autores, el sistema turístico es una manera de superar la visión del turismo como una industria, donde una acción consciente sobre los subsistemas mercado y destino pueden aumentar las posibilidades de que la demanda tome una decisión acerca de su viaje.

De manera general puede afirmarse que los dos componentes principales del sistema turístico son la oferta y la demanda turística, cuya compleja red de relaciones tanto físicas como intangibles, se desarrollan sobre un territorio determinado (origen, destino y espacio recorrido entre ambos), y causan una serie de impactos tanto positivos como negativos en aspectos ambientales, socioculturales y económicos en todo el territorio sobre el que se asienta y desarrolla el sistema turístico. Estos elementos integrantes o subsistemas constituyen el "contenido" del fenómeno del turismo y a su vez, se encuentran inmersos en un entorno o ambiente "exterior" (sistemas exógenos) que los condicionan y también, sobre el que influyen. El sistema en su conjunto (visto de modo estático) se expresa en la interrelación de los subsistemas exógenos y endógenos (Ver Anexo 3).

1.3 Espacio y Territorio turístico. Gestión como destino.

El espacio geográfico puede verse como el área en la que se desenvuelven los grupos humanos relacionándose con el medio ambiente, pudiéndose caracterizar por redes y flujos globales y el espacio de los lugares, espacio de las regiones y de las ciudades. Así el espacio geográfico se observa entre lo global y lo local.

Según Boullón (1994), citado en Ausina (2014), el espacio turístico es la consecuencia de la presencia y distribución territorial de los atractivos turísticos que, no debemos olvidar, son la materia prima del turismo. Este elemento del patrimonio turístico, más la planta turística, es suficiente para definir el espacio turístico de cualquier país, aunque su atractivo turístico constituye el elemento

clave que incita a la competencia y por el cual será identificado cada espacio turístico.

Por otra parte el entorno territorial puede considerarse como el conjunto de relaciones y redes, económicas, sociales, culturales, ambientales e históricas que convierten un espacio en una unidad de análisis independiente, que se encuentra conectado con otras unidades; además posee rasgos distintivos como son recursos tangibles e intangibles y se encuentra marcado por un escenario geográfico específico. Ejerce un efecto condicionador sobre los gobiernos locales en la generación de las políticas de desarrollo local que se implementen (Pérez, 2009).

Un destino turístico es un espacio geográfico, que puede o no coincidir con los límites municipales, y que cuenta con recursos de carácter natural, histórico-monumental y cultural que atraen una corriente de visitantes en forma periódica o permanente. Asimismo, se caracteriza por ofrecer una serie de servicios destinados a la atención integral de los visitantes, como hospedaje, alimentación y transporte, entre otras ofertas turísticas.

En la actualidad se hace necesario que la gestión de los movimientos turísticos y la organización de los destinos se lleven a cabo desde una perspectiva coherente, integrada y cualitativa porque resulta ineludible satisfacer las expectativas de los clientes, lo que conlleva a la evolución e innovación de la oferta, además de que en los últimos años ha habido un crecimiento del flujo turístico, provocando la diferenciación de las motivaciones, experiencias y exigencias en estos clientes, por tal motivo los objetivos de la gestión del destino se manifiestan en (Colectivo de autores, 2005a):

- Crear productos para segmentos específicos del mercado.
- Preservar los recursos locales.
- Promover el desarrollo sostenible.
- Lograr y mantener la competitividad en el mercado.
- Asegurar la calidad de la visita de los turistas.
- Mejorar la calidad de vida de los residentes

1.3.1 Papel del destino turístico en el sistema turístico.

La Organización Mundial del Turismo señala, de manera sintética, que: “el espacio turístico es el lugar geográfico determinado donde se asienta la oferta y

hacia el que fluye la demanda" (OMT 1998). Sin embargo, el destino se conforma realmente como un sistema en el espacio donde confluyen otros dos sistemas más amplios, el sectorial-turístico y el geográfico, y como tal participa parcialmente de ambos y por ello debe ser interpretado, planificado y gestionado, atendiendo tanto a sus elementos individuales (propios) como también a las interacciones que entre esos y otros elementos (incorporados) se producen. (Universidad de La Habana, 2011).

Al ser el turismo un fenómeno asociado al disfrute o realización de actividades vinculadas a recursos, que mayormente son de carácter geográfico-natural, su existencia implica una diversidad de relaciones territoriales que en la práctica desbordan el espacio ocupado por la planta y la infraestructura turística. Lógicamente ello no es la única condición para la existencia de un destino turístico, entre otras, se requiere también de atractivos y facilidades que motiven esas visitas y hagan posible una estancia agradable a los que decidan conocerlo. Adicionándose a lo anterior, el destino debe ser entendido como una realidad sistémica compleja, integrada al mismo tiempo por parte de los elementos que conforman el sistema turístico y por parte de elementos del sistema territorial, así como, evidentemente, por las relaciones que entre ellos se establecen.

1.3.2 El municipio como Destino.

El municipio está conformado por tres elementos indispensables que lo caracterizan: población, territorio y gobierno; la suma de esos elementos lo convierte en el espacio territorial más apropiado para la planificación de la vida colectiva, tanto en lo político como en lo económico y social (Colectivo de autores, 2005a).

Los municipios presentan características diversas en lo económico, geográfico y cultural, a pesar de lo cual es posible adaptar el turismo al potencial específico de cada territorio. Por su versatilidad, el turismo representa una alternativa factible de incorporar a un buen número de economías locales. En ese sentido, los productos turísticos, constituidos tanto por los bienes elaborados en el territorio como por los servicios que en él se prestan, resultan elementos que complementan tales economías. En libro de texto básico de Gestión de Destinos Turísticos (Colectivo de autores, 2005a) se muestran los factores que convierten al turismo en una actividad productiva del municipio:

- La presencia de su correspondiente oferta, que es lo que se refiere a la existencia de un patrimonio susceptible de convertirse en recurso turístico, o sea, que pueda ser conocido y utilizado por personas interesadas en apreciarlo y disfrutarlo.
- La existencia de una demanda turística, que es lo que se refiere a la posibilidad de que esos visitantes, los turistas, puedan acudir efectivamente a la zona turística, de que se interesen por ella y encuentren atractivo y conveniente viajar hasta el lugar.

Históricamente, cada comunidad territorial se ha ido formando como consecuencia de las relaciones y vínculos de intereses de sus grupos y actores sociales, de la construcción de una identidad y de una cultura propia que la diferencia de otras comunidades. El territorio puede entenderse como un entramado de intereses de una comunidad territorial, lo que permite percibirlo como un agente de desarrollo local, siempre interesado en mantener y defender la integridad y los intereses territoriales en los procesos de desarrollo y cambio estructural. (Driggs, R, 2015.)

Por lo tanto la transformación productiva de un territorio (municipio) de preferente uso turístico debe darse en un contexto institucional determinado y éste tendría que ser pluralista y participativo en lo local. Por lo tanto, las estrategias políticas deben reflejar la voluntad pública y estar sujeta a los cambios que ésta determine; además, la concertación estratégica se convertiría en herramienta decisiva de la transformación productiva con equidad y en ella, el papel del Estado pasaría por ser el anfitrión de la misma y generar comportamientos convergentes con los propósitos comunes. (Perelló, 2014).

1.4 Desarrollo Local. Definición y Ejes.

En los últimos años el desarrollo local se ha convertido en objeto de investigación de varios autores (Blakely, 1989; Gorofoli, 1994; Enríquez, 2001; Espina, 2001 y Caño, 2005; citados en Pis, 2012; Vázquez, 2000; Cotorruelo, 2001; citado en Díaz, 2012; Albuquerque, 2003; Gallicchio, 2003; Padillas, 2003; León y Sorthegui, 2004; Pike et al.,2006; González, 2009 y Montejo, 2010 citados en Guevara, 2012 ;Pérez, 2009 e instituciones (Junta de Extremadura, 2003; citado en Guevara, 2011) quienes han emitido diferentes definiciones acerca del mismo. (Ver Anexo 4)

A partir del análisis comparativo, según los criterios establecidos, de los conceptos de desarrollo local abordados por los autores anteriores (Anexo 4), se puede apreciar que aproximadamente el 75% está de acuerdo en que su principal propósito es elevar la calidad de vida de la localidad y en que requiere de interacción, cooperación y participación de todos los actores locales. Aproximadamente el 70% de los autores lo definen como un proceso, el 40% coincide que está orientado a impulsar el crecimiento económico, aproximadamente el 30% se inclina por el aprovechamiento eficiente y sustentable de los recursos endógenos y exógenos existentes en la localidad, que el gobierno local debe ser capaz de aglutinar, facilitar, estimular y coordinar este proceso y que está orientado a superar las dificultades y exigencias del cambio estructural en el actual contexto. Solamente el 15% de los autores coincide en que se debe interrelacionar las dimensiones económica, política, social y medioambiental y en la capacidad innovadora de todos los integrantes.

Por tanto la presente investigación asume la definición elaborada por Pérez (2009), que se define como:

Proceso dinámico en el que los actores locales (gobierno local, instituciones, actores económicos y población) intervienen con pleno derecho, en la búsqueda de alternativas permanentes para mejorar su realidad, donde se deben interrelacionar las dimensiones económica, social, política y ambiental. Para ello deberán aprovechar los recursos endógenos y exógenos que la localidad presenta, además se requiere una fuerte capacidad innovadora de todos los integrantes, y el gobierno local debe ser capaz de aglutinar, facilitar, estimular y coordinar este proceso, en el cual todos los actores conforman el poder local y es necesaria su participación y vinculación en todo momento.

Los ejes del desarrollo local constituyen los punteros o aspectos rectores de un proyecto en concreto, es decir los beneficios fundamentales o aportes estarían concentrados en esas áreas teniendo en cuenta las leyes de funcionamiento predominantes y deben ser tenidos en cuenta al emprender proyectos locales.

Según Moreno (2000), son los siguientes:

- Eje cultural: De qué manera los elementos de nuestra cultura, valores ancestrales, la participación histórica del pueblo, sus códigos de justicia, diversidad étnica, van a ser incorporados en el desarrollo.

- Eje ambiental: Cómo se logra una propuesta de desarrollo local que genere acciones para lograr que el manejo ambiental se convierta en práctica permanente de manejo de recursos naturales, para que el ser humano aproveche racionalmente su energía.
- Eje social: Qué hacer para que la población se transforme de beneficiario en sujeto directo del proceso de desarrollo, en armónica relación con otros actores como práctica permanente de participación, para aprovechar la capacidad y potencialidad de los talentos humanos que constituyen la diversidad comunitaria.
- Eje político: El desarrollo local es un proceso político con implicaciones ideológicas que generan transformación social con equidad y justicia.
- Eje económico: El desarrollo local constituido como un proceso que involucra a todos los actores sociales, debe promover acciones que permitan que el objetivo básico de mejorar las condiciones de vida de la población sea un hecho tangible y no solo una utopía. Deben aplicarse políticas económicas para potenciar la capacidad de los talentos locales y generar actividades productivas de carácter comunitario.
- Eje turístico: Requiere la fijación de políticas, estrategias y mecanismos que involucren a la población en un proyecto político que tenga como fundamento al ser humano, con capacidad de manejar adecuadamente los recursos ambientales, geográficos, históricos culturales, etc. en función de quienes los visiten. Para mantener la imagen de los territorios debemos ser consecuentes con el desarrollo de proyectos que no alteren, sino que más bien realcen los valores naturales con que este cuenta.

1.4.1 Desarrollo local del Turismo.

El fenómeno turístico resulta muy complejo, sobre todo lo relacionado con el desarrollo local, por ser una nueva tendencia en su evolución, producto de la necesidad de los municipios de potenciar el turismo basado en sus propios recursos y atractivos, y de esa forma lograr un mayor beneficio, tanto económico, como ambiental y social (Brito, 2011).

En este sentido el desarrollo del turismo, como actividad que dinamiza la economía local de un territorio con vocación turística, debe entenderse como un proceso integrado, con un enfoque de Sistema, con programas y proyectos de

desarrollo integrados que estimulen la producción, que generen empleo y riquezas, así como con productos turísticos que abarquen la potencialidad del territorio. (Castillo O, Lazo V, 2015)

En el caso de Cuba, lo local y lo sostenible van de la mano, es obligado e imprescindible potenciarlo y llevarlo a cabo por necesidad del ciudadano y de la nación, que es complementario con el Plan Nacional; la existencia del Sistema del Poder Popular lo hace real y posible. Para que el desarrollo de una localidad sea viable y sostenible es ineludible que el papel de la sociedad civil y sus organizaciones no gubernamentales se conjugue con la voluntad política de los gobernantes.

Como en el caso de la explotación de cualquier nuevo recurso que genera beneficios, el desarrollo local del turismo se convierte en las comunidades en un espacio de conflicto donde los distintos sectores implicados no necesariamente tienen los mismos intereses, sino que más de una vez, por el contrario, sostienen claramente posiciones opuestas. A esto se suma la fragilidad de los recursos en los que se basa el turismo, así como la creciente demanda de una mayor calidad medioambiental y el hecho de que el turismo es una actividad ambivalente, que puede aportar grandes ventajas en el ámbito socioeconómico y cultural, mientras que al mismo tiempo contribuye a la degradación medioambiental y a la pérdida de la identidad local (Carta de Turismo Sostenible, 1995).

Si a lo expuesto se añade que el turismo como elemento dinamizador de la economía local, juega un rol central y fundamental por la jerarquía y diversidad de su oferta, por su capacidad de generar ingresos genuinos y como creador de empleos; no debe extrañar que la actividad turística sea hoy política de Estado y que no dejará de serlo en los años venideros, tal como lo reflejan los mecanismos de concertación y cooperación en marcha a nivel local, regional, nacional e internacional (Roca. P, 2011)

Pero el desarrollo de la actividad turística en función del desarrollo local no se ha aprovechado al máximo. Diversas son las causas que propiciaron el no aprovechamiento de esta capacidad del turismo, resaltan en este sentido la ausencia de estrategias de trabajo entre el sector turístico y los territorios, la carencia de mecanismos financieros y jurídicos para la utilización de una parte de los beneficios generados por el turismo en el desarrollo de los territorios, la ejecución de iniciativas que no contemplaron en su diseño los objetivos y

premisas del desarrollo local como proceso y la centralización de las decisiones asociadas a la generación de ofertas turísticas en el país. Como ya se expresó estos problemas aún perduran a pesar de que el país promueve cambios trascendentales en su modelo socioeconómico. Los ajustes realizados por el sector turístico a su política de desarrollo no suplen las limitaciones de recursos de todo tipo en los territorios, así como el desconocimiento de los actores locales de la capacidad del turismo para dinamizar los procesos de desarrollo. (Gascón, 2013)

Se hace necesario entonces que la actividad turística considere los efectos inducidos sobre el patrimonio cultural y los elementos, actividades y dinámicas tradicionales de las comunidades locales.

Las comunidades locales tienen una identidad propia que les impulsa a lanzar iniciativas para el desarrollo. Cuando han progresado en sus capacidades organizativas pueden evitar que las empresas y organizaciones externas limiten sus potencialidades de desarrollo y entorpezcan el proceso de desarrollo propio. (Driggs, R, 2015)

Así las estrategias de las empresas y de los territorios comparten los mismos objetivos, pretendiendo que los atributos del territorio permitan a las empresas localizadas gozar de ventajas competitivas que están relacionadas con la dotación de factores de producción, específicos y de calidad, la existencia de un sistema productivo con una organización eficiente, el estímulo de la demanda local y la proclividad del entorno institucional al desarrollo emprendedor. (Driggs, R, 2015)

También se reconoce la importancia de tener una política territorial activa para el fortalecimiento de la base empresarial local en relación con el conocimiento y la innovación tecnológica, la calificación de los recursos humanos, la vinculación del sistema educativo y de capacitación según los requerimientos del tejido local de empresas, y la construcción de un entorno innovador territorial mediante la concertación estratégica de los diferentes actores y agentes locales. (Torres P, Menoya Z, Gómez C, 2013)

1.4.2 Papel del Municipio y sus actores en el desarrollo local.

Normalmente, cuando se habla de desarrollo local se hace referencia, habitualmente, a procesos de desarrollo que ocurren en espacios subnacionales y en la mayoría de los casos, tales espacios son generalmente los municipios. Por

tanto, los municipios constituyen los escenarios locales más representativos desde los cuales se comienza a gestionar el desarrollo local.

El municipio debe aprovechar el uso de sus recursos, pero de una manera sustentable; un municipio sustentable es aquel que en sus actividades de administración, operación y ejercicio de los recursos, se preocupa por la conservación de la naturaleza y la mejora del medio ambiente, considerándolos elementos indispensables del desarrollo local y del bienestar humano.

Por otra parte, el desarrollo autogestionado es una experiencia exitosa que se comenzó a desarrollar hace algún tiempo en municipios de Cuba y de acuerdo con esta realidad demostrada, el Ministerio de Economía y Planificación (MEP) propuso un esquema metodológico para el fortalecimiento de la planificación en los municipios, con vista a propiciar una mayor iniciativa local en la promoción del desarrollo socioeconómico y la solución de los problemas que enfrentan los territorios. En tal sentido, plantea como premisa importante el vínculo más efectivo del MEP con los procesos de dirección y planificación de los municipios, y tiene entre sus objetivos fundamentales los siguientes:

- Fortalecer la capacidad de planificación a nivel municipal.
- Propiciar una mayor iniciativa local en la promoción del desarrollo económico.
- Solucionar problemas territoriales con el autoesfuerzo.
- Lograr un aporte más efectivo del MEP en los territorios.
- Respalda las tareas de la defensa a partir de la autosustentación económica de los municipios (Machado y al., 2007).

En su capítulo 28, planteado en la Guía para el Desarrollo Local Sustentable en el 2011, la Agenda 21 reconoce que los gobiernos locales, en su carácter de autoridad más cercana al pueblo, desempeñan una función fundamental en la promoción del desarrollo sustentable a través de la educación y la movilización de la ciudadanía. El contacto directo con la población hace que los municipios tengan un enorme potencial para impactar y transformar los esquemas de producción y consumo. Es por ello que la Agenda 21 plantea la necesidad de elaborar planes de sustentabilidad a nivel local, en el marco de un ejercicio incluyente y participativo que establezca objetivos compartidos para contribuir localmente al desarrollo sustentable, concretando así la frase "pensar globalmente y actuar

localmente". También menciona que las autoridades locales deberán ocuparse de la creación, el funcionamiento y el mantenimiento de la infraestructura económica, social y ecológica; supervisarán los procesos de planificación; establecerán las políticas y reglamentaciones ecológicas locales y contribuirán a la ejecución de las políticas ambientales en los planos nacional y subnacional.

En este sentido, el desarrollo local debe desplegar un proceso participativo que englobe y resuelva problemas naturales, sociales y económicos que se presenten en un territorio para obtener efectos deseados, y que los actores implicados en este proceso logren entender su nuevo papel y responsabilidades sociales. (Palmas, Y.D., Serrano R.C, Gutiérrez, J. G., Cruz, G. y Favila, H, 2014.)

1.5 Integración de las partes interesadas en el desarrollo de un destino turístico.

La perspectiva global que se espera de los destinos turísticos se da por la integración coherente de la demanda y los agentes públicos y privados para aumentar la calidad de vida de la comunidad de acogida, generar riquezas y crear empleos, (OMT, 1998; Bacci y Mujica, 2000; Perelló, 2001; Perelló, 2006 y Benítez, 2011).

La diversidad de entes implicados en un destino turístico provoca que el conjunto de procesos y operaciones de producción y servicios que se desarrollan, incluyan aspectos vinculados lo mismo a acciones de carácter público que a actividades de varios tipos de empresas y negocios, (Machado, 2011).

La teoría de los stakeholders (interesados o partes interesadas), que identifica los entes implicados en el desarrollo de los destinos turísticos, se planteó primeramente por Freeman en 1984, pero en el ámbito de la empresa. Para Freeman, 1984; citado en Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo, 2012, p.1), los interesados son "grupos o individuos que pueden afectar, o ser afectados, por la consecución de los objetivos de una corporación".

Esta teoría se ha trasladado reiteradamente a la esfera turística, identificando los actores principales que colaboran y participan en los procesos de planificación y desarrollo turístico sobre todo en el destino turístico, haciendo que dichos procesos sean más participativos y consensuados, (Rodríguez y Conejero, 2011).

Para González (2007), la cuestión clave en la identificación de los stakeholders, es conseguir diferenciar aquellos que poseen poder comunicativo y expectativas urgentes y legítimas. Los gestores turísticos necesitan identificar los stakeholders,

pero la mayoría de las técnicas que se utilizan, no consideran el destino turístico como un sistema, (Currie, Seaton y Wesley, 2009).

Sin embargo, Ávila y Barrado (2005) aseveran que las partes interesadas en el desarrollo del destino turístico son los actores públicos y privados y el conjunto de la población local. Por su parte, para Valls (2007) los actores del destino son: el sector turístico, la sociedad, las administraciones públicas y los turistas. Los sectores público y privado, los turistas y la comunidad receptora son, para Manente (2008), los estamentos que hay que integrar en el destino. Verduzco (2007 citado en Obando et al. 2010, p.187) argumenta que todos los actores sociales y sus actuaciones y responsabilidades dan valor al espacio turístico como factores claves en la integración; y por último, SECTUR (2001) considera que los grupos de actores que intervienen en el desarrollo del destino turístico son: el sector público, el sector privado, la sociedad civil y las organizaciones sin ánimo de lucro. Para Sheehan y Brent (2005), existen diversos actores claves con diferentes niveles de importancia en los destinos turísticos, si se les analiza atendiendo a su potencial para amenazar y cooperar con las organizaciones. Para cada uno de estos actores claves se prescriben estrategias específicas.

Los criterios sintetizados anteriormente concuerdan, ciertamente, en las relaciones necesarias entre el sector público y privado, entre los agentes turísticos y el resto de la sociedad de acogida, y entre los aspectos sectoriales y los territoriales.

En los países subdesarrollados, la colaboración e integración entre el gobierno y el sector privado es esencial. En este sentido, las responsabilidades entre los stakeholders deben quedar claras sin importar el modelo de administración pública que exista, (SECTUR, 2001). La gestión de las relaciones entre los stakeholders es fundamental para la gestión eficaz que debe acompañar a los destinos turísticos en el nuevo milenio, (Manente, 2008).

Las coordinaciones entre los distintos agentes implicados en el desarrollo del destino turístico, para responder a las necesidades de los turistas, se aseguran por la acción privada, (SECTUR, 2001 y Perelló, 2001). Sin embargo, las tendencias le conceden al sector público un mayor protagonismo, (López y López, 2007 y Cobo, Hervé y Aparicio, 2009). A propósito, la Secretaría General de Turismo (2008), propone que debe existir una organización que asegure la coordinación entre los stakeholders. Ciertamente, se considera que los destinos

turísticos deben tener una entidad, perteneciente al sector público, con potestad para dirigir, planificar, controlar y organizar los esfuerzos de la integración.

Los gobiernos locales deben estructurar las interacciones en redes organizacionales, y están en la obligación de conformar la "experiencia turística integral", Falcón (2007 citado en Betancourt, Falcón y García 2010, p.124). Al respecto, Manente (2008) afirma que para construir esta "experiencia turística integral", hay que diferenciar la oferta y personalizar el producto turístico con sus diversos componentes. Para crear esta "experiencia", Machado (2011, p.43) asegura que los prestatarios e integrantes del destino turístico deben establecer y mantener redes de colaboración e intercambio a partir de un comportamiento cooperativo y participativo entre entidades, agentes y organizaciones vinculados por relaciones económicas, geográficas, sociales y culturales en el destino turístico.

Para Falcón (2007, citado en Machado 2011, p.26) la integración se sustenta a partir de su importancia en el desarrollo de productos y su interacción con el entorno, la cual deberá ser autorregulada y coordinada.

El desarrollo turístico y la capacidad de atracción global de los destinos turísticos se logran con la integración y sinergia (resultante de la acción conjunta de dos o más causas, pero obteniendo un efecto superior al que resulta de la simple suma de dichas causas) de las variables económicas, geográficas, sociales y culturales. (Ávila y Barrado, 2005). Los anteriores autores concluyen que para desarrollar integralmente el turismo, hay que desarrollar integralmente el territorio.

Como parte del desarrollo de los destinos turísticos y a tono con la teoría de los stakeholders, el análisis de las partes interesadas contribuye a equilibrar las relaciones entre los agentes implicados y estudiar sus intereses para con el destino turístico y los usuarios de sus recursos.

En la literatura turística reciente se está prestando una creciente atención al análisis de las partes interesadas, considerando los múltiples agentes involucrados y afectados por el desarrollo de cualquier destino. Una buena parte de las aportaciones científicas se plantean la colaboración y cooperación como elementos claves para la planificación de un destino turístico, de manera que los procesos de gestión turística cuenten con una participación informada y activa de todas las personas, instituciones y organizaciones que, de una forma u otra

influyen, o se ven afectadas, por el desarrollo turístico de cualquier destino, (Pulido, 2010).

El análisis de las partes interesadas es un método para comprender un sistema mediante la identificación de los actores principales e interesados en el mismo y la evaluación de sus respectivos intereses en ese sistema. En este caso, el análisis puede servir para descubrir los patrones de interacción entre los stakeholders y mejorar las intervenciones, Grimble et al. (1995 citado en Pulido 2010, p. 149). Para Grimble y Wellard (1996, citado en Pulido 2010, p. 151), el análisis de las partes interesadas es útil también para comprender la complejidad y los problemas de compatibilidad entre los objetivos y las partes interesadas.

De manera conclusiva, la integración crea un producto turístico como una experiencia a vivir y no como un simple viaje contemplativo, constituye una herramienta de aprendizaje para redescubrir el saber popular, y da la oportunidad a las poblaciones rurales y urbanas de exponer su propia situación y condiciones de vida, (Machado, 2011).

1.5.1 Procedimientos de evaluación territorial y diagnóstico turístico.

Independientemente de que en la actualidad el turismo tiene una alta incidencia en el desarrollo, es importante estar claros de que no es la panacea para solucionar los problemas que plantea el desarrollo, ni todos los municipios en una provincia o país están predispuestos a esta actividad. La única manera de confirmar que un territorio posee verdaderamente un potencial de desarrollo turístico que justifique unas determinadas inversiones es a través de una evaluación rigurosa que tenga en cuenta la oferta, la demanda, la competencia y las tendencias del mercado, así como el grado de interacción de sus actores locales en función del desarrollo del turismo en la localidad.

Además de la luz que arroja sobre las oportunidades turísticas del territorio, esta evaluación permite asimismo superar obstáculos importantes y evitar muchos errores, trazar estrategias que permitan la colaboración entre los actores y se logre el bien común. Por ejemplo: una visión errónea del potencial turístico local puede provocar un sobredimensionamiento de los proyectos, con efectos negativos sobre el medio ambiente (contaminación, degradación de los emplazamientos naturales, etc), la cultura (pérdida o “folklorización” de la identidad local, etc.), la actividad económica del territorio (dependencia, aumento del coste de la vida, endeudamiento de los municipios, etc.); una mala percepción

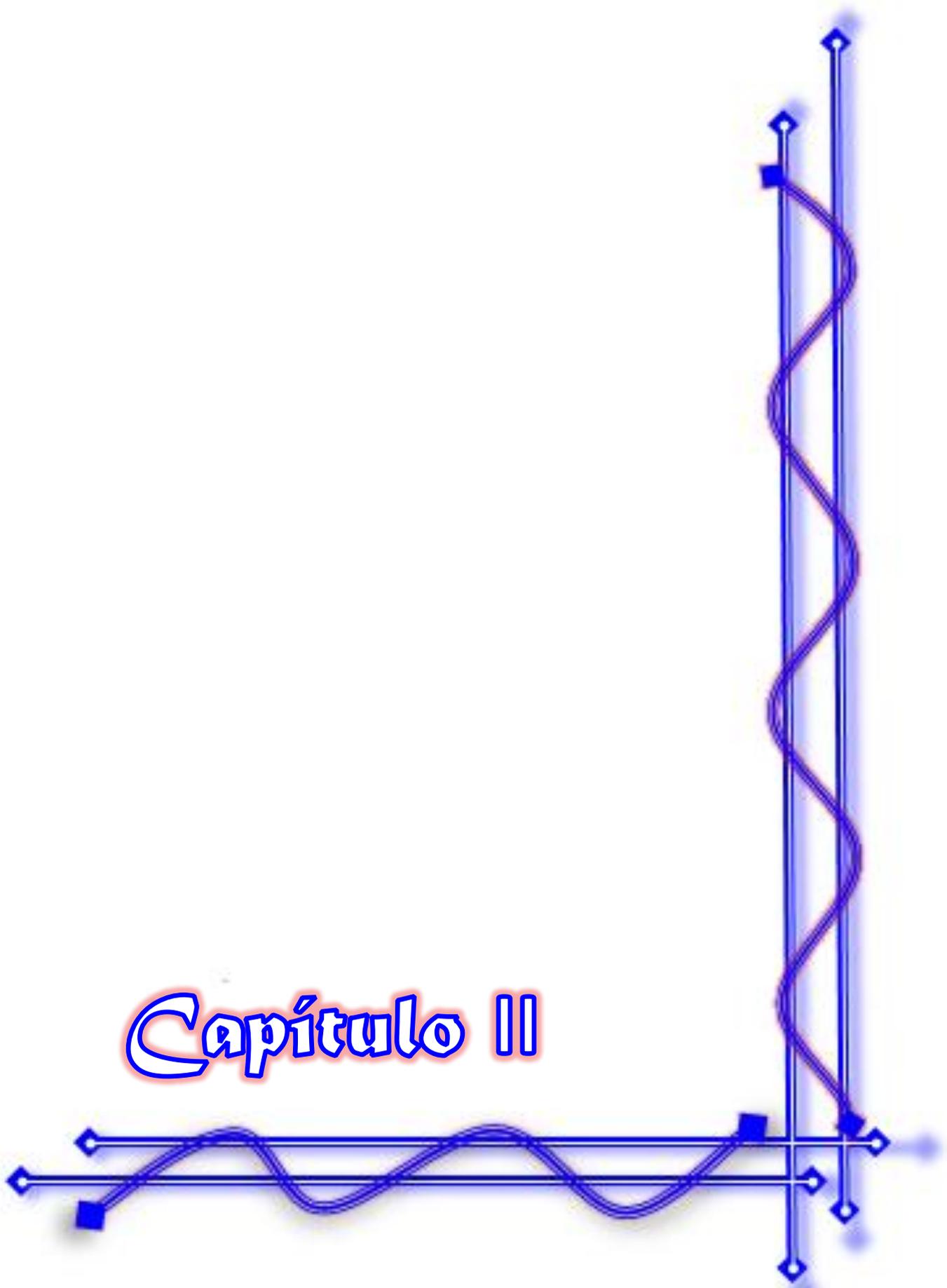
de las características y especificidades del territorio hace que sea inadecuada la elaboración de una oferta turística local original que permita diferenciarse de las regiones competidoras que están al mismo nivel el desconocimiento de las características de la clientela y de las tendencias del mercado perjudica la elaboración de productos turísticos ajustados a la demanda. El desconocimiento de los actores locales, puede desvirtuar el trazado de estrategias y políticas de desarrollo. Aunque no ofrezca datos absolutamente fiables sobre las perspectivas de desarrollo efectivas del sector, una evaluación precisa del territorio constituye una excelente fase de adopción de decisiones para los organismos de desarrollo, ya que les permite minimizar los riesgos de implicarse en malas inversiones. Después de realizado el análisis comparativo de las diferentes metodologías de evaluación de la situación actual de los territorios (Ver Anexo 5), se pudo constatar que la mayoría carece de un enfoque objetivo con el fin de evaluar realmente la situación actual de los recursos turísticos, encaminado a impulsar el desarrollo local. En la mayoría de las situaciones se hace referencia a las variables ambientales solamente, que particularmente en este caso forma parte de otro grupo de variables económicas y sociales. Partiendo del presente análisis comparativo, el autor asume para su investigación el “Procedimiento de evaluación turística local”, dirigido a impulsar la gestión del desarrollo local en los municipios, propuesto por Moya, 2015, que se apoya en el Manual para el Diagnóstico Turístico Local de Ricaurte, 2009 y la metodología para la determinación de relaciones entre actores de Pulido (2010), la cual pudo seleccionarse a partir del análisis de un grupo de metodologías que permite medir el nivel de integración entre las partes interesadas en el desarrollo del destino turístico, basado en las relaciones de cooperación y colaboración que mantienen estas partes entre sí, además de que posibilitará engranarse en la tercera fase del procedimiento de evaluación territorial seleccionado, para ellos se analizaron y compararon, en base a diferentes criterios con importancia para esta investigación, las propuestas de Pulido (2010), Fernández y Guzmán (2010), Otero et al. (2011) y Cruz (2011), seleccionado el Procedimiento de Análisis de las Partes Interesadas propuesto por Pulido (2010). (Ver Anexo 6), metodología que se incluye para determinar las relaciones de las partes interesadas en el procedimiento de evaluación territorial, el cual finalmente consta de tres fases fundamentales, la primera consiste en la planificación y diseño del diagnóstico, la

segunda se refiere a la recolección de información de campo y la tercera consiste en el análisis y sistematización de los resultados. De manera general este procedimiento consiste en la recolección de información y el análisis técnico de los elementos que permiten el funcionamiento del turismo en un destino; específicamente, se centra en los recursos y atractivos turísticos, la infraestructura, la oferta de servicios, la demanda, el papel de los gobiernos locales y de la comunidad receptora, así como los agentes del entorno que pueden influir en el desarrollo de la actividad a nivel local. Este procedimiento tiene el objetivo de definir cuáles son los factores que la afectan positiva o negativamente, identificar las oportunidades y limitaciones, así como los actores que intervienen en el desarrollo del turismo en un municipio.

1.6 Conclusiones parciales del primer capítulo.

1. Existe una amplia gama de conceptos sobre turismo, sin embargo para los objetivos de la investigación el autor asume el concepto dado por Martín en el año 2006.
2. El municipio debe aprovechar el uso de sus recursos, pero de una manera sustentable de forma tal que las actividades de administración, operación y ejercicio de los recursos, se preocupen por la conservación de la naturaleza la mejora del medio ambiente, considerándolos elementos indispensables del desarrollo local y del bienestar humano.
3. La integración de las partes interesadas en el desarrollo de los destinos turísticos, genera crecimiento económico, igualdad, cambio social y cultural, sostenibilidad ambiental y calidad de vida, a la vez que le da valor a los recursos turísticos existentes, creando riquezas y empleos.

Capítulo II



CAPÍTULO II. EVALUACIÓN TURÍSTICA TERRITORIAL DEL MUNICIPIO CAIBARIÉN.

2.1 Introducción

El apoyo en el levantamiento de información de datos permite la búsqueda de alternativas factibles para la solución de los problemas que se identifiquen a través de una adecuada interpretación y, es por ello que para lograr conocer los actores que intervienen en la actividad en función del turismo, se hace necesario partir de una evaluación del municipio que permita definir la situación actual con sus oportunidades y limitaciones, así como la identificación de cada uno de los actores que intervienen en el proceso turístico y la interacción de cada uno de los elementos del sistema. Por lo que el presente capítulo tiene como objetivo, identificar a partir de una evaluación turística territorial con un enfoque participativo, en el municipio Caibarién, la situación actual del mismo y los actores que participan en la actividad turística, a partir del procedimiento propuesto por Moya, 2015. Para ello se emplearán técnicas como: entrevistas, revisión de documentos y observación directa.

2.2 Procedimiento de evaluación turística territorial con un enfoque participativo.

Para la presente investigación se utilizó procedimiento de evaluación turística territorial con un enfoque participativo propuesto por la .M Sc Yanisley Moya, que sirvió de base a las investigaciones realizadas en años anteriores en el municipio o en territorios con similares características por varios estudiantes de la carrera de licenciatura en turismo de la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas, entre ellos destacan Maureen Pis Álvarez, Aliana Díaz García y Marta María Ausina Díaz. A la misma se le realizaron algunas modificaciones como es el caso de la incorporación de una fase relacionada con la identificación de los actores implicados en el desarrollo de la actividad turística en el municipio, a partir de lo propuesto por Pulido, (2010). Este procedimiento se compone de tres fases: la primera consiste en la planificación y diseño del diagnóstico, la segunda se refiere a la recolección de información de campo y la tercera consiste en el análisis y sistematización de los resultados. (Ver Anexo 6)

FASE I: Planificación y diseño del proceso de evaluación territorial.

Esta fase tiene como propósito definir quién, para qué, cómo y cuándo se realizará el proceso de evaluación. De manera general incluye cuatro etapas:

Etapa 1: Definición del equipo de trabajo

Etapa 2: Propósitos de la evaluación territorial

Etapa 3: Formas de Evaluación

Etapa 4: Cronograma de trabajo

FASE II: Recolección de la información

Aquí se recoge toda la información necesaria, basándose en las fichas propuestas por el Manual para el Diagnóstico Turístico Local, de Ricaurte, 2009. Esta fase consta de tres etapas, la primera de ellas propone el estudio de la demanda turística del territorio y fue diseñada con base en la elaboración del perfil del visitante, la segunda tiene como objetivo inventariar y caracterizar los recursos turísticos del municipio y la tercera consiste en la identificación de los problemas existentes para el desarrollo de la actividad turística en el municipio.

Etapa 5: Caracterización de la demanda

La caracterización de la demanda recoge información mayormente cualitativa por medio de observación directa o entrevistas a varios informantes claves. Los datos que se recogen son: periodicidad y frecuencia de la visita turística, forma de viaje, principales mercados, motivos de visita, estancia media y gasto medio por turista.

Etapa 6: Caracterización de atractivos y recursos turísticos

El inventario que se propone, se deriva del ya citado Manual para el Diagnóstico Turístico Local y a grandes rasgos consta de los siguientes pasos:

- Clasificación de los recursos turísticos: consiste en identificar claramente la tipología y categoría de cada recurso.
- Recopilación de información: en esta fase se investigan las características relevantes de los atractivos de manera documental.
- Trabajo de campo: consiste en la visita a los sitios para verificar si la información documental que se tiene del atractivo es correcta y rectificarla y/o enriquecerla en caso de ser necesario.
- Evaluación y jerarquización: consiste en el análisis individual de cada atractivo, con el fin de calificarlo en función de la información seleccionada. Permite valorar los atractivos objetiva y subjetivamente.

Etapa 7: Identificación de las partes interesadas en el desarrollo del turismo en el municipio.

Etapa 8: Identificación de problemas

Esta fase está orientada a detectar en el municipio, las principales deficiencias para el desarrollo de la actividad turística

FASE III: Análisis y sistematización de los resultados

Etapa 9: Determinación del potencial turístico del municipio susceptible de desarrollo.

Etapa 10 Análisis de las relaciones entre actores.

Esta fase consta de dos etapas, la primera consiste en la sistematización de los resultados, donde se realizará el tratamiento de los resultados obtenidos durante la recolección de información, mediante la aplicación de herramientas para convertir esos resultados en una base efectiva para la toma de decisiones. En efecto se analizan los elementos del sistema turístico con la finalidad de determinar la potencialidad turística del lugar, segmentar el mercado objetivo, identificar los productos potenciales y obtener resultados que permitan proponer acciones para un mejor aprovechamiento del turismo en función del desarrollo local. Y una segunda etapa donde se determinan los tipos de relaciones que se establecen entre los actores locales, a partir de la propuesta para el análisis de actores de Pulido, 2010.

2.3 Aplicación de la fase uno y dos del procedimiento de evaluación territorial.

Este epígrafe se complementa con las fases una y dos del procedimiento de evaluación territorial debido a que es precisamente en estas dos primeras fases donde se logra un diagnóstico de la situación actual del desarrollo del municipio Caibarién en relación a la actividad turística con el objetivo de tener una visión general del mismo en dicho municipio.

2.3.1 Fase I. Planificación y diseño del proceso de evaluación territorial.

Etapa 1: Definición del equipo de trabajo

Para la realización del diagnóstico se conformó un equipo de trabajo representado por profesores de departamento de turismo, miembros del grupo de desarrollo local del municipio y del Consejo de Administración Municipal, con representación algunos de los actores locales. El mismo está integrado por: Luis Daniel Cruz Bermúdez, estudiante del quinto año de la Licenciatura en Turismo, la Máster en Gestión Turística y profesora del Departamento de Turismo de la Universidad Central de Las Villas, Yanisley Moya Monteagudo, la Lic Orayma Torres Jiménez,

Directora Municipal de Economía y Planificación y Mariela Villareal de Dios Vicepresidenta del Consejo de Administración.

Etapas 2: Propósitos del diagnóstico

Con el presente diagnóstico se pretende:

- Detectar los problemas que afectan las posibilidades de desarrollo de la actividad turística en el municipio a partir del análisis de dos de los elementos claves del sistema turístico: la demanda y los recursos turísticos, con el fin de impulsar la gestión de desarrollo local en el municipio como base de la actividad turística.
- Determinar los actores que inciden en la actividad en función del turismo del municipio Caibarién.

Etapas 3: Formas de evaluación

La evaluación que se pretende realizar es participativa porque la misma propone la participación de decisores del territorio que atienden el desarrollo local en el municipio y de los ciudadanos de la comunidad, siendo su principal objetivo la obtención de información acerca de los problemas y necesidades que surgen en la actividad turística del territorio y las oportunidades de desarrollo en las comunidades, así como identificar cuáles son los actores vinculados a esta actividad en el municipio.

Etapas 4: Cronograma de trabajo

Para lograr una correcta planificación en el desarrollo de la evaluación territorial se elaboró un cronograma de trabajo (Anexo 7) que permite la ejecución de sus fases y etapas. Constando con un período de tiempo de 2 meses, de marzo a abril, este cronograma se fundamenta aplicando el uso de las herramientas de diagnóstico como las entrevistas, revisión de documentos, las reuniones grupales y la observación.

2.3.2 Fase II. Recolección de la información.

Etapas 5: Estudio de la demanda

A partir de la ficha propuesta en el Manual de Diagnóstico Turístico Local de Ricaurte (Ver Anexo 8) se pudo constatar que la localidad posee una demanda turística considerable durante los fines de semana y la temporada de alta: entre los meses de noviembre a abril para el turismo internacional y de junio a agosto para el segmento nacional, por lo que puede declararse como una demanda estacional de acuerdo con la periodicidad y frecuencia de la visita. La principal

motivación de los visitantes es disfrutar del sol y la playa y en un segundo lugar de la cultura local. Viajan generalmente de forma individual o en parejas. El segmento nacional tiene una estancia media de 2,25 días mientras que la del internacional es de 1,8 días, siendo los principales mercados: Cuba, Alemania, Estados Unidos, Francia, España e Italia. El gasto medio es de 42,30 CUC por turistas/días. No se incluye en este análisis los trabajadores hospedados en las casas de descanso de entidades estatales, pues en este caso los precios del alojamiento y la restauración se acogen a subsidios. Sin embargo son aspectos significativos, el hecho de que viajan en familias con gran cantidad de niños y que lo hacen entre los meses de mayo a septiembre, por lo que constituyen un mercado importante para la oferta extrahotelera de la localidad.

Actualmente la localidad no cuenta con estudios que le permitan dirigir correctamente su desarrollo turístico, por lo que se estima, están dejando de ingresarse al territorio importantes sumas por este concepto.

Por otra parte el destino Cayos de Villa Clara, próximo al municipio, cuenta con una considerable afluencia de turistas, sobre todo en los meses de enero a abril. El destino es visitado por turistas de ambos sexos y de todas las edades, aunque el mayor número se encuentra en el rango comprendido de 40 a 60 años. La estancia promedio en el destino es de 7,2 días, para un gasto promedio de 76,7 CUC por turistas/días. El principal mercado emisor es Canadá, seguido de Reino Unido y Francia. La mayoría de los visitantes son vinculados laborales o estudiantiles, buscan la buena comida y el alojamiento en hoteles de 4 y 5 estrellas con buena calidad y precios. Todos los mercados vienen atraídos por la belleza de las playas, pero algunos como Italia, España y el mercado emergente argentino buscan mucho conocer elementos de la cultura de nuestro pueblo. En orden de prioridad las principales motivaciones de los turistas que visitan el destino son: la playa, la participación en excursiones, realizar actividades náuticas, visitar teatros, hacer recorridos de ciudad, participar en actividades deportivas y visitar lugares históricos. A la hora de elegir el destino, los factores más importantes a tener en cuenta son: la seguridad, la ubicación geográfica natural, el reconocimiento del destino y la facilidad de reserva. De manera general la mayoría de los turistas plantean la satisfacción de sus expectativas en el destino.

Etapas 6: Caracterización de atractivos y recursos turísticos.

Para la realización del inventario de recursos turísticos del municipio Caibarién se utilizó la ficha propuesta en el Manual de Diagnóstico Turístico Local de Ricaurte (Ver Anexo 9). Para facilitar la búsqueda de información se dividen los recursos en: Naturales, Históricos–Culturales, Infraestructura Turística e Infraestructura-Equipamiento (servicios).

Recursos naturales

Después de analizados estos recursos turísticos y teniendo en cuenta la opinión de varios especialistas de Patrimonio, Medio Ambiente y Planificación Física, se seleccionaron los siguientes como los que presentan mejores potencialidades para la actividad turística.

Fauna

En el municipio se han identificado un total de 310 especies. Cayo Santa María, declarado por la UNESCO, Reserva de la Biosfera, posee 13 especies endémicas locales y 23 nacionales. Asimismo, existen desde masivas colonias de flamencos, gaviotas, corúas, hasta lagartos, iguanas, moluscos y el pájaro arriero, en tanto los fondos marinos están poblados por algas y hay gran variedad de moluscos, anfibios, reptiles, mamíferos y otros. También se pueden observar el tocororo, reconocido como ave nacional, pájaros carpinteros y gavilanes, así como venados, manatíes y jutías de diversas variedades, destacándose en exclusiva la jutía rata, oriunda de Cayo Fragoso.

Flora

La diversidad de la fauna en la región se complementa con una exuberante flora caribeña que incluye 248 especies, de las cuales 91 son medicinales, 72 maderables, 41 melíferas y 40 ornamentales. El patrimonio forestal del municipio se encuentra formado por bosques naturales y ocupa el 63.77 % del territorio, mostrándose el mayor por ciento en la cayería. En esta se han podido diferenciar cerca de 14 formaciones vegetales que se diferencian por su fisonomía, composición florística y sustrato sobre el que se desarrollan. El Palmar de Araña constituye un fiel representante de la cubanía de nuestros campos, pues reúne gran número de palmas, que han sido tema de leyenda en la región.

Playas

En lo referente a este recurso, el municipio cuenta con una extensa área de playas de singular belleza y primera calidad, localizadas fundamentalmente en los cayos: Santa María, Las Brujas y Ensenachos, aunque también existe área de

playa en los cayos Francés, Fragoso, Conuco y en la localidad de Caibarién. En este sentido cabe destacar que el litoral norte de Cayo Santa María cuenta con 10,32 Km de playas vírgenes con aguas cristalinas y arenas blancas y finas con un ancho promedio de 18m. Además en el mismo se reporta una laguna de agua dulce, fenómeno único en todo el archipiélago Sabana- Camagüey. Dicho destino se destaca también por su cercanía a la segunda barrera coralina más grande del mundo, la cual brinda altas potencialidades para el desarrollo del buceo y de actividades náuticas.

Otros recursos

Otros recursos naturales que pueden ser aprovechados por la actividad turística son: cinco ríos de primer orden, catorce cuevas localizadas en la zona de Dolores (Plan Bamburanao) y siete áreas protegidas, de las cuales cinco son consideradas refugio de fauna (Herraduras- Pueblo Viejo- Las Loras, Lanzarillo-Pajonal-Fragoso, Este de Santa María, Francés-Borracho-Español de Afuera y Majá-Español de adentro-Agustín-Chivo), una, elemento natural destacado (Cueva de la Imagen Ensenachos) y otra Parque Nacional Caimanes (Cayo Caimán de la Mata de Coco).

Recursos antrópicos

Según observaciones realizadas, Caibarién posee gran cantidad de sitios útiles al turismo y que son parte del acervo cultural de la comunidad. Después de realizado un recorrido por localidades del municipio para observar los lugares considerados patrimoniales y su estado de conservación para su utilización como disfrute del turista, se pudo constatar la existencia de un gran número de lugares que constituyen, por su naturaleza arquitectónica y visual, puntos de interés histórico cultural.

Según entrevistas realizadas a especialistas de Patrimonio, los sitios más significativos, que podrían mostrarse como atractivos turísticos teniendo en cuenta su valor patrimonial son los siguientes:

El Liceo. Ubicado en Máximo Gómez (avenida 9) esquina con la calle Padre Varela (calle # 10), se encuentra dentro del Centro Histórico, a un costado del Parque “La Libertad”, insertado en el sector de mayor actividad cultural, social y económica de la ciudad. El mismo presenta un alto valor histórico y arquitectónico, ya que sus salas han sido testigos de visitas realizadas por figuras relevantes como Máximo Gómez, José Raúl Capablanca y el comandante Ernesto

Guevara de la Serna. En la actualidad en este local se encuentra ubicado el Museo Municipal.

Edificio de Gobierno. Ubicado en la avenida # 7 entre calle # 8 y calle # 10, fue fundada en 1913 siendo representativa del eclecticismo formativo y destinada desde sus inicio como casa de gobierno, además se encontraban en este mismo lugar la estación de bomberos de Caibarién, la cual contó con el primer carro bomba en Cuba, la policía, la casa socorro y la biblioteca de la ciudad.

En la actualidad una parte del mismo funge como Gobierno Municipal y la otra pertenece a la Unidad de los Servicios Comunes.

Iglesia Católica “La Purísima Concepción”. Fue planificada por Don Estratón Bauza en 1834, de aquí que los pobladores de la época la llamaran “La Ermita de Bauza”, en sus inicios era de madera y guano, no siendo hasta 1857 que se comienzan los trabajos para edificar el nuevo templo. En 1864 se instaló en la misma, el reloj de cuatro esferas, todo un acontecimiento para los tiempos, donado por el comerciante norteamericano H. R. Bishop. Se conoce que el primer bautizo se realizó en el año 1848.

Edificio Art – Decó. Edificio situado en la esquina de la calle Cuba (calle # 8) y avenida Máximo Gómez (avenida # 9). El inmueble constituye un magnífico exponente del ART DECO (Arte decorativo con predominio de motivos geométricos). Construido en 1935 por el Arquitecto Herminio Laurderman, de ladrillos y losas de entresuelos y cubierta de hormigón planas, presenta dos niveles con una planta rectangular con patios interiores, en el primer piso se sitúan servicios y en el segundo, viviendas.

El Parque “La Libertad”. La plaza es el centro del Casco Histórico de la Villa, delimitada al norte por la calle Cuba (calle # 8); al sur por la calle Padre Varela (calle # 10); al este por la Avenida Máximo Gómez (Ave. # 9) y al oeste por la avenida María Escobar Laredo (Ave # 7). En un principio nombrada Isabel Segunda, posteriormente La Paz, Colón y José Martí, no es hasta 1926 que toma su actual nombre. La forma actual de la Plaza (parque) fue diseñada por el famoso escultor Caibariénense Florencio Gelabert Pérez en 1947 después de haber tenido variados diseños y es en 1987 que el arquitecto Fernández Fernández realiza su reconstrucción, tomando la misma su forma actual. En la misma se encuentran los bustos dedicados a Antonio Maceo y María Escobar

Ladero, el monumento a María del Carmen Zozaya, benefactora de la ciudad, y el obelisco al Comandante Ernesto Che Guevara.

La Glorieta. De apariencia ecléctica fue construida el 29 de agosto de 1915 por Julio Fernández y constituye el elemento más importante existente dentro del Parque “La libertad”. Ha sido escenario permanente para la actuación de la prestigiosa Banda Municipal de Concierto de Caibarién, dirigida por el prestigioso y reconocido músico tanto a nivel nacional como internacional el maestro Marcos Urbay.

El Malecón. Hermosa obra hecha realidad, acometida por los constructores del prestigioso contingente “Campaña de las Villas”. La misma comenzó con la unión en 1991 de los dos extremos de la calle # 12 (Falero) la cual estaba dividida por las aguas del mar. A partir de entonces comienza la ejecución de la primera etapa del proyecto del Malecón Caibariénense, la cual culmina a finales de la década del 90 del siglo pasado, no siendo hasta el mes de mayo de 2005 que se acomete el alumbrado público del lugar, y luego en el año 2015 se da por culminado este proceso de renovación.

El Paseo Martí. Ubicado en el Centro Histórico de la ciudad, Avenida # 5 (Paseo Martí) entre la calle # 4 (Hipólito Escobar) y calle # 18 (Luz Caballero). Su extensión en un eje Norte - Sur le permite buena accesibilidad desde cualquier punto de la ciudad. En el mismo se encuentra una estatua de José Martí, realizada con mármol de la cantera Carrara, existiendo en el país solo dos ejemplares más.

El Cangrejo “Símbolo e Identidad de un Pueblo”. El monumento al Cangrejo fue la obra del escultor Caibariénense Florencio Gelabert Pérez. Esta escultura monumental fue concebida para darle valor, desde el punto de vista urbano, a la entrada de la ciudad. La escultura se inicia el 8 de agosto de 1983 y se inaugura el 28 de ese mismo mes y año. Se elaboró en hormigón armado y se cuidó en su construcción que no se cambiara la forma y modelo propuesto por Gelabert.

El Fortín. El monumento el fortín está situado en el reparto La Torre, en el Km. 2 de la carretera de Caibarién a Remedios entre el camino de Rojas y la entrada al reparto. Fue la primera construcción que tuvo el lugar perteneciente. Fue utilizado por las fuerzas españolas para custodiar y controlar todo lo que entraba o salía de la ciudad por ocupar una posición estratégica al estar ubicado en la convergencia de cuatro caminos y la vía férrea. Aunque no fue escenario de batallas, junto a él

se reúnen las fuerzas mambisas el 26 de diciembre de 1898 antes de hacer su entrada en la ciudad al mando del Brigadier José González Palmas. Es el único de su tipo en el municipio y sus alrededores y uno de los mejores conservados de la provincia de Villa Clara.

Museo del Azúcar: Central “Marcelo Salado Lastra”. Construido en 1850 por el francés Santiago la Paire, quien le puso por nombre su primer apellido “La Paire”. El año 1872 fue asaltado por los mambises y quemado. Para el año 1891 ocurren otras transformaciones que van a contribuir a su mejoramiento técnico y de producción, en este mismo año se le otorga la categoría de central. En la actualidad el central Marcelo Salado Lastra sigue prestando servicios al turismo en especial a visitantes de la Cayería norte de Villa Clara que pueden apreciar no solo la estructura arquitectónica o de producción del lugar sino de otros atractivos, incorporados desde el punto de vista histórico, que están relacionados con las primeras formas de producción de la caña por los negros esclavos.

Parque temático de Locomotoras a Vapor. El museo del vapor constituye hoy en día un atractivo de gran valor desde el punto de vista turístico. Caibarién fue una de las primeras ciudades en tener un ferrocarril en 1851 y en disfrutar de los beneficios que esto traía consigo. Las 8 locomotoras a vapor traídas a Cuba desde el siglo pasado hoy en día forman parte del museo que se encuentra en el CAI Marcelo Salado. En la actualidad se prepara un opcional turístico que incluye un recorrido desde la Estación Ferroviaria de Caibarién hasta la Granja (recta que se encuentra entre Caibarién y Remedios) pasando por el CAI. Para esto se emplea una locomotora con su alijo, un coche abierto con asientos para los turistas.

Entre los elementos del patrimonio intangible de Caibarién, que más se destacan se encuentran:

El Carnaval Acuático. Conocido como una festividad tradicional en la ciudad que tiene sus orígenes en julio de 2002. Desde esa fecha, el festival acuático ha sido un evento de alto reconocimiento en la localidad. Su objetivo fundamental es revitalizar los valores autóctonos y marineros de la Villa Blanca en función de una cultura general integral que dé respuesta al mejoramiento urbano y estético de la ciudad y sus pobladores.

Las Parrandas. En Caibarién son las fiestas folklóricas por excelencia desde 1892 cuando se imitaron las de Remedios donde radica su cuna, ya dividido el pueblo

en dos barrios "La Loma" y "La Marina" comienzan sus fiestas. Caibarién es una de las pocas poblaciones parranderas que fabrica carrozas y la única, además de Remedios que confecciona trabajos de plaza. Estas parrandas se realizan en el mes de Diciembre con gran júbilo entre los pobladores.

Tradición culinaria.

Caibarién es conocida por sus arraigadas tradiciones culinarias. Su exquisita cocina cuenta con una gran variedad de platos elaborados fundamentalmente con frutos del mar, dado por su cercanía al mar. Los más tradicionales son: Pulpetas de Macabí, Pescado Grillé (a la plancha), Escabeche de Picúa, Enchilado de Cangrejo Moro, Cóctel de pescado y Costa Norte. Por supuesto que no hay comida sin bebida y para esto los pobladores preparan una muy rica a la que se conoce como "Zargaso" consiste en alcohol de tipo A, vermouth, gaseosa de limón, piña picada en cuadritos, toronjel, hierba buena y caña santa. Por su parte los postres más conocidos eran: Torrejas, Tispistí y Rosquetes isleños.

Infraestructura turística

Alojamiento:

La mayor parte de las instalaciones de alojamiento turístico del municipio se encuentran en la zona de los cayos, donde existe un total de 14 hoteles de categoría tres, cuatro y cinco estrellas pertenecientes al Ministerio de las Fuerzas Armadas en asociación con empresas extranjeras. Actualmente la cayería cuenta con una capacidad ocupacional de 8530 habitaciones, que operan bajo el régimen "Todo incluido" a excepción de Villa Las Brujas (Ver Anexo 10). En el 2013 se actualizó la política de desarrollo turístico hasta el 2030, avanzándose en la preparación de nuevas e importantes inversiones que harán que la infraestructura hotelera en el destino continúe ampliándose. (Ver Anexo 10)

Sin embargo, en la localidad de Caibarién, la zona de la playa posee prácticamente todas las instalaciones de alojamiento de la ciudad. Por el carácter provincial de este balneario estas capacidades resultan insuficientes dada la alta demanda de la población a pesar de las limitaciones y problemas que posee el territorio. Resulta además una limitante que, en su mayor por ciento, estén vinculadas a organismos provinciales existiendo solo un mínimo de capacidades para la población. (Ver Anexo 11)

Dentro de la trama urbana existieron hoteles con una fuerte tradición como es el caso del Hotel Comercio (hoy en ruinas) que ofrece un potencial que puede ser

rescatado para la ciudad y el turismo de tránsito. Villazúcar constituye una nueva capacidad vinculada al MINAZ. En cuanto a las capacidades de alojamiento existentes en Cayo Conuco, no se consideran en el balance de la ciudad dadas sus características específicas. Las limitaciones de la infraestructura constituyen un serio problema para el desarrollo de las instalaciones de alojamiento en la ciudad.

Actualmente el sector privado está creciendo en función de aumentar las capacidades de alojamiento en la provincia contribuyendo al desarrollo de los hostales en el municipio siendo una potencial ventaja competitiva en el futuro del turismo en la localidad. (Ver Anexo 11)

Restauración

La localidad de Caibarién cuenta, en cuanto a la infraestructura de restauración, con una variada gama de instalaciones (Ver Anexo 12)

Además en la cayería noreste se puede encontrar una gran variedad de instalaciones gastronómicas ubicadas tanto en los hoteles como en los pueblos extrahoteleros Estrella y Dunas, donde existe un total de diez restaurantes, tres bares, seis snacks, una hamburguesería, un coopelia, entre otros.

Instalaciones de ocio

En la cayería existen variadas ofertas recreativas como discotecas, una bolera, SPA, gimnasios, un delfinario, centros de buceo, puntos náuticos y La Marina Gaviota Cayo Santa María, que posee 23 atraques con un muelle de 48 m para ofrecer servicios recreativos náuticos.

Al contrario de la amplia oferta de instalaciones de ocio que posee la Cayería norte en la región poblada de Caibarién, se localizan de forma puntual instalaciones recreativas, principalmente en ejes viales y determinados sectores, pero en pobres condiciones.

El Marcelo Salado y el reparto la Torre, cuentan con determinadas instalaciones recreativas (Círculo Social, Bibliotecas, Sala de Video, terreno de pelota, parque infantil y áreas deportivas) que cubren las necesidades básicas de su población. El Complejo Deportivo Humberto Jordán Gallo, localizado al oeste de la ciudad, presenta problemas de conectividad y lejanía que afectan su explotación. Fuera de los aspectos antes mencionados, Caibarién cuenta con una base material muy pobre para la recreación, brindando muy pocas ofertas para la población y para el turismo internacional. Dentro de la trama urbana se localizan la mayor parte de las

instalaciones recreativas (Pista Juvenil, centro Nocturno, Cines y parque infantil), pero resultan insuficientes y no cubren las expectativas de la población. Con vistas a solucionar esta problemática debe trabajarse en la recuperación de algunas edificaciones que por su localización y características permiten adecuarse a funciones recreativas, tal es el caso de la antigua Colonia Española.

Infraestructura de apoyo

La infraestructura de apoyo con que dispone el municipio tiene una mayor representatividad en la cayería noreste, donde existen buroes de venta de varias agencias de viajes de la provincia. En este caso se encuentra Gaviotatur, Havanatur, Cubatur y Cubanacán. En la localidad de Caibarién se muestra poca representatividad en cuanto a este tipo de infraestructura, pues solamente existe un buró de venta de la agencia de viajes Havanatur. En cuanto a agencias transportistas para el turismo, el municipio recibe servicios de TRANSTUR y Transgaviota, empresa del Grupo de Turismo Gaviota S.A., ambas concebidas para satisfacer los servicios de transportación y renta de vehículos al turismo internacional. Estas agencias transportistas tienen como servicios estrella la transportación turística en ómnibus y el arrendamiento de autos.

Infraestructura - equipamiento (servicios)

Accesibilidad y comunicaciones

Las principales vías de acceso a la localidad son por carretera a través del Circuito Norte, el Pedraplén a Cayo Santa María y la carretera a Santa Clara. Cayo Las Brujas acoge una pista aérea para aviones de pequeño y mediano porte, en el aeropuerto “Las Brujas”, como otra vía para acceder al destino. El sistema de transporte en Caibarién está compuesto por las Terminales de Ómnibus Municipal y Nacional y la Estación de Ferrocarril. Otras instalaciones de apoyo a la actividad de transporte son: el Taller de Reparación de Servicios Públicos, Servicentro, Servicentro del Cangrejo (CUPET), Almacén Central, Empresa Mixta del Transporte, Base de Ómnibus y la Reconstructora de ómnibus. A pesar de que la infraestructura del ferrocarril y la ubicación de la estación favorecen su uso, este servicio es prácticamente nulo.

La ciudad cuenta con una Central Digital, una unidad remota de la Central Digital de Santa Clara la que está totalmente saturada (tanto la planta como la red). Estas líneas brindan servicio a la ciudad y al asentamiento Cambaito, ubicado al sureste de la ciudad, fuera del límite urbano. La ciudad cuenta con servicios de

correos y prensa que cubre toda el área urbana. La distribución de la prensa se realiza también a través de kioscos y estanquillos diseminados en la trama urbana.

Servicios Generales

La ciudad de Caibarién posee 259 instalaciones dedicadas a la prestación de servicios, se destacan los básicos o de uso diario con 139 instalaciones que representan el 53.7%, en segundo lugar aparecen los servicios de uso esporádico con 66 instalaciones que ocupan la cuarta parte del total y por último están los superiores que ascienden a 54 instalaciones, el 20.8%, localizados fundamentalmente en el Centro de Servicios de la ciudad. Del total de servicios predominan los del Comercio Alimenticio y de Salud Pública con 76 y 47 instalaciones respectivamente, las que representan el 47.5% del total, seguidas de las Gastronómicas con 39 y Educativas con 25 instalaciones. El resto de las redes de servicios objeto de análisis son Deportes, Servicios Personales y de Reparación, Comercio Industrial y Cultura.

Etapas 7: Identificación de las partes interesadas en el desarrollo del turismo en el municipio.

En el destino objeto de estudio, no existen evidencias anteriores referidas a temáticas que aborden las relaciones que se establecen entre las partes interesadas que intervienen en su desarrollo.

Para lograr la determinación de los niveles de relaciones entre dichos actores se hace necesario sintetizar aquellos organismos, instituciones, entidades y empresas que tributan al desarrollo de la actividad turística y además figuran como partes interesadas que inciden en el desarrollo eficaz de Caibarién como destino. Estas se pueden diferenciar de acuerdo a su objeto social o a los servicios que prestan y se manifiestan a lo largo de las etapas anteriores del procedimiento de evaluación territorial.

Sin embargo se propone como la población a estudiar, partiendo de lo planteado por Pulido (2010), el análisis que en este sentido hacen otros autores tanto de la literatura nacional como internacional, complementando esta selección con los resultados de las etapas de anteriores del proceso de evaluación territorial. Los autores consultados en este sentido fueron (Merinero y Zamora, 2009; Merinero y Pulido, 2009; Machado, 2011; Moscoso, 2012; Betancourt, 2012; Vargas y Rodríguez 2014; Pulido, 2014; Menoya, 2016, citados en Moya 2015)

Definiendo finalmente como actores locales los siguientes: Gobierno local (incluye, consejo de administración municipal, organizaciones políticas) Instituciones (cultura, planificación) Sector empresarial Estatal y Sector empresarial Privado, Comunidad local ya que engloban todas las entidades mencionadas anteriormente que están implicadas en los objetivos de la investigación.

Etapas 8: Identificación de problemas

Entre los elementos que afectan la imagen y calidad ambiental de la localidad se encuentran:

- Predominio del estado constructivo regular y malo en las edificaciones, debido a su antigüedad y ausencia de una política de mantenimiento.
- Mal estado técnico de portales de uso público, elemento característico de la ciudad.

A pesar de que el municipio posee una buena accesibilidad, existen vías de comunicación que, debido al mal estado de su infraestructura, no se están aprovechando. Tal es el caso del transporte ferroviario y el marítimo:

- Gran parte de las vías carecen de aceras debido al predominio de un sistema de drenaje a cielo abierto, provocando que el movimiento peatonal se produzca por las calles y portales públicos.
- El deterioro progresivo de la red vial ha estado motivado por la carencia de recursos para acometer las labores de mantenimiento sistemático. Deterioro de la antigua zona portuaria. La arquitectura de estos almacenes y su integración al mar, constituyen un potencial para el desarrollo turístico de la ciudad. Esta zona se comunica mediante el canal de acceso al puerto con toda la cayería, lo que puede favorecer el arribo de turistas a la ciudad, pero se requiere accionar en la franja litoral, actualmente afectada por elementos hundidos y escombros.

Oferta de servicios:

- La crítica situación de los Sistemas Eléctricos y de Comunicaciones, limita a la ciudad a asumir las nuevas necesidades que le imponen el desarrollo y la incidencia del turismo.
- No se está aprovechando al sector privado para suplir las necesidades de alojamiento y restauración del territorio.

- La ciudad de Caibarién no cuenta con suficiente infraestructura de alojamiento, principalmente en período vacacional.

Comercialización e Imagen:

- No existen estudios de mercados actuales y potencialidades que permitan crear nuevos productos o adaptar los ya existentes a las necesidades y motivaciones reales del mercado.
- Existe una tendencia a la pérdida y desvalorización de las tradiciones culturales del municipio.

Recursos Humanos:

A pesar de que el municipio cuenta con una gran cantidad de personal capacitado para el desarrollo de la actividad turística, se observa que un por ciento significativo se concentra en la región de la cayería, existiendo problemas, en la ciudad de Caibarién, relacionados con la incultura en la prestación de servicios y la mala calidad de los mismos.

Ambientales:

- Debido a la no existencia de un sistema de drenaje, gran parte de las aguas residuales de la ciudad se vierten en el litoral, razón por la cual las aguas del malecón están contaminadas.
- Los pobladores de la Villa Blanca negligentemente han convertido determinadas áreas de la localidad en microvertederos los cuales son focos de vectores.

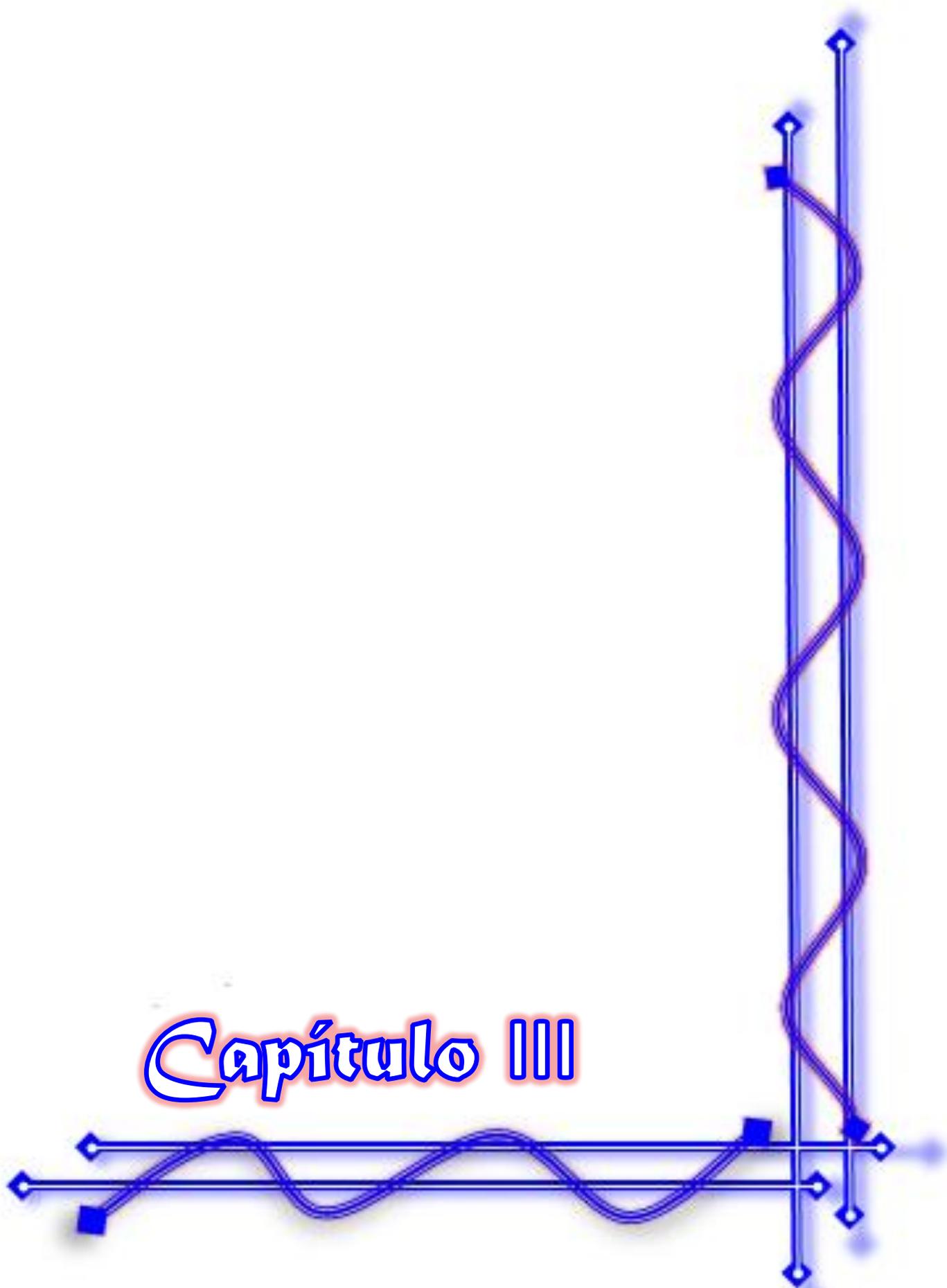
2.4 Conclusiones parciales del segundo capítulo

1. El procedimiento de evaluación turística territorial seleccionado para la realización de la presente investigación es el propuesto por la M. Sc. Yanisley Moya Monteagudo en el 2015, el cual permite definir la situación actual del municipio, sus oportunidades y limitaciones, y facilita la toma de decisiones posibilitando impulsar la gestión de desarrollo local en el municipio, así como complementa la información para la determinación de los actores locales
2. A través del inventario de recursos se determinó que el municipio Caibarién cuenta con una amplia gama de Recursos Naturales, Histórico-Culturales–Arquitectónicos, Tangibles e Intangibles que posibilita el desarrollo local en

función de la actividad turística, pero también presenta una escasa Infraestructura Turística y Servicios de Apoyo.

3. En el municipio Caibarién las partes interesadas que participan son las siguientes: Gobierno local (incluye, consejo de administración municipal, organizaciones políticas), Instituciones (cultura, planificación), Sector empresarial Estatal y Sector empresarial Privado y Comunidad local ya que engloban todas las entidades mencionadas anteriormente que están implicadas en los objetivos de la investigación
4. La existencia de un grupo diverso de actores pudo confirmar el carácter sistémico del turismo y la amplia gama de intereses que pueden manifestar en relación al mismo.
5. Se requiere de analizar los resultados que en términos de potencialidades turísticas tiene el municipio Caibarién y las relaciones que entre los actores del desarrollo existen en aras de facilitar la toma de decisiones en relación al desarrollo local.

Capítulo III



CAPÍTULO III. DETERMINACIÓN DE LAS RELACIONES ENTRE ACTORES EN EL MUNICIPIO CAIBARIÉN.

3.1 Introducción

El presente capítulo tiene como objetivo retomar los resultados del anterior capítulo para determinar las relaciones existentes entre las partes interesadas en el desarrollo del municipio Caibarién, una vez que se conoce que existen intereses legítimos de estas partes en el ámbito turístico, y algunos recursos (materiales, humanos y financieros). El procedimiento que se aplica en este capítulo se basa en la continuidad de procedimiento llevado a cabo en el capítulo dos, principalmente en la aplicación de su fase III.

La propuesta que defiende este capítulo se centra en determinar las relaciones entre las partes interesadas, sobre la base de incrementar las actuales relaciones de colaboración y cooperación; en crear nuevos vínculos económicos para impulsar nuevas variantes de integración, y en crear vínculos más estrechos entre aquellas partes interesadas que no mantienen relaciones de tipo económicas por diversos motivos, para que se integren al sistema como elemento activo y participativo, para lo cual, a partir del análisis de los resultados obtenidos anteriormente, así como de la aplicación de herramientas de sistematización de los mismos, se proponen algunas acciones que contribuyen al aprovechamiento de las potencialidades y la integración entre actores.

3.2 FASE III: Análisis y sistematización de los resultados

Etapas 9: Determinación del potencial turístico del municipio susceptible de desarrollo.

Luego de inventariados los recursos turísticos del municipio, se hace necesario valorar cuál es su susceptibilidad de desarrollo o aprovechamiento turístico, en función de su potencial turístico. Para dicho análisis se toman como base los resultados alcanzados en la aplicación de varias herramientas en la investigación del trabajo de diploma de la actual graduada de Licenciatura en Turismo Marta María Ausina Díaz debido a que los objetivos de su análisis poseen aspectos similares al de esta investigación y el período de tiempo transcurrido entre ambos trabajos no excede de dos años por lo que se hace innecesario una segunda aplicación cuando los resultados dictan a ser análogos en todos sus ámbitos.

Las principales herramientas utilizadas en el análisis del potencial turístico del municipio fueron: Cálculo del Potencial Turístico y Conquistadores/Desalentadores. (Ver Anexo 13)

Al analizar los resultados se pudo evaluar que de manera general el municipio Caibarién cuenta con altas potencialidades para el desarrollo de la actividad turística. En la región que abarca la zona centro-norte de la localidad de Caibarién, existe un predominio de indicadores antrópicos y turísticos. Por su parte la zona sureste del municipio cuenta con potencialidades para el desarrollo del turismo, aunque en este caso no se están aprovechando adecuadamente. La región sur de la localidad de Caibarién a pesar de que cuenta con elementos de valor histórico-cultural de gran valor, se encuentra amenazada por la contaminación producida por industrias localizadas en la zona, lo cual causa efectos negativos sobre el medio ambiente y no responde a las tendencias actuales de la demanda turística.

De acuerdo a los Conquistadores y Desalentadores, de manera general, algunos de los principales atractivos del municipio, que captan la atención de los visitantes son: la presencia de playas vírgenes de primera calidad, la existencia de flora y fauna endémica y autóctona, la belleza de los fondos marinos y la presencia en estos de gran variedad de especies, la existencia de auténticas tradiciones culturales que identifican la ciudad como una villa pesquera, la tradición oral y culinaria de gran originalidad, la presencia de arquitectura popular y monumental de gran valor, entre otros. Aunque también existen elementos que deben ser solucionados pues constituyen desalentadores para el desarrollo de la actividad turística. Tal es el caso del deterioro del patrimonio cultural y natural de la localidad de Caibarién, la contaminación de los recursos naturales y las deficiencias de alcantarillado de la ciudad.

Etapas 10 Análisis de las relaciones entre actores.

El procedimiento elegido permite la aplicación de una técnica de recolección de datos, por lo que se utilizó la investigación por encuestas, a través del cuestionario. Tiene como finalidad determinar las interacciones que se establecen entre los entes que participan en el desarrollo de la actividad turística. En sus inicios fue formulado para ser aplicado en los parques nacionales, concebidos por el autor del mismo como destinos turísticos (Ver Anexo 6). Esta metodología

consta de cuatro pasos incluidos como parte del procedimiento de Moya, 2015. Dichos pasos son:

1. Comprensión del sistema y de quienes toman decisiones en el mismo.
2. Identificación de las principales partes interesadas.
3. Investigación de los intereses, características y circunstancias de los agentes identificados.

3.2.1 Aplicación de la metodología para la determinación de las relaciones.

Paso 1: Comprensión del sistema y de quienes toman decisiones en el mismo.

En abril del 2011 y en el marco del VI Congreso del Partido Comunista de Cuba, se analizaron los lineamientos que regirán la Política Económica y Social del país. Con la aprobación de los mismos se trazaron diferentes objetivos, para orientar el trabajo de las administraciones en todos los niveles:

- Determinar el otorgamiento de mayores facultades a la iniciativa territorial para potenciar de manera sostenible su desarrollo económico.
- Desarrollar la cooperación entre las empresas para garantizar una mayor eficiencia y calidad.
- Flexibilizar el objeto social de las empresas para que estas puedan desplegar al máximo sus potencialidades.
- Normar las relaciones de las funciones del estado que ejercen las direcciones sectoriales en provincias y municipios, con las que desarrollan los organismos de la Administración Central del Estado, dejando definido los límites de sus competencias, vínculos, reglamentos de trabajo y las metodologías de actuación a aplicar.
- Promover el desarrollo de proyectos locales, conducidos por los Consejos de Administración Municipales.

Es un objetivo primordial para esta etapa, alcanzar en los territorios un desarrollo económico sostenible, que garantice mayor independencia y cooperación entre las empresas y sobre todo que tenga como punto de partida el establecimiento de relaciones entre las funciones del estado en las provincias, las entidades, empresas y organismos que participan en el desarrollo de proyectos locales y que a su vez están relacionados con el sector del turismo. Objetivos que a raíz del Séptimo Congreso, celebrado en abril del presente año, se reformulan pero que

mantienen su esencia, por lo que se hace necesario aclarar que por la fecha en que se presentan estos resultados, aún no se han aprobado los propuestos en el Séptimo Congreso y que se están llevando a cabo a debate popular para su posterior puesta en práctica, lo cual lleva a tomar como punto de partida lo que hasta este momento existe pero sin desestimar lo planteado por Raúl Castro Ruz en el Informe de Séptimo Congreso, dónde hace un llamado al reconocimiento de todos los actores económicos, entre ellos al sector privado que en estudios anteriores a este solo fue referenciado como sector no estatal y no se le daba un tratamiento adecuado como un actor más.

El Consejo de la Administración Municipal es el que mayor autoridad tiene dentro de un territorio, lo que le otorga la potestad para actuar sobre los recursos turísticos que allí existen y que son explotados en busca de beneficios económicos y sociales. Para alcanzar esa finalidad este organismo debe proyectar su labor hacia el logro de la cooperación, la colaboración y la participación de las diferentes partes interesadas en el desarrollo turístico, pero siempre guiados por los mismos principios y objetivos.

Al indagar sobre el interés que posee este órgano en el ámbito turístico del territorio Caibarién, las opiniones se centran en las posibilidades para establecer y regular las relaciones y funciones que le competen con relación a la actividad, con participación en la planificación, organización y control de la gestión turística bajo una concepción de sostenibilidad que debe trascender a los habitantes y visitantes para preservar los recursos con que cuenta y desarrollar proyectos que hagan posible el desarrollo local y la mejora de los servicios e infraestructuras con que se cuenta.

Una vez conocida la posición de quienes deben tomar decisiones en el desarrollo turístico del destino, este diagnóstico tiene como objetivos:

1. Identificar las principales partes que intervienen en el desarrollo del municipio Caibarién.
2. Determinar el interés que poseen en el ámbito turístico, sus intereses propios y ordenarlos jerárquicamente de acuerdo con la prioridad que cada una de ellas les conceden.
3. Determinar la existencia o no de recursos en las partes interesadas, que le permitan conseguir los intereses trazados.

4. Determinar el nivel de integración entre las partes interesadas en el desarrollo turístico del destino, basado en las relaciones (económicas, de colaboración, antagonismo, cooperación e interpersonales) que se establecen entre ellos.

Paso 2: Identificación de las principales partes interesadas

Tarea 1: Identificación de las partes que intervienen en el desarrollo turístico del municipio Caibarién.

Para el actual estudio se utilizó una población finita, integrada por los elementos más representativos de las partes interesadas implicadas en el desarrollo turístico del municipio Caibarién, de ellos se decidió declarar una cantidad representativa igual a 20 elementos, citados a continuación:

- **Gobierno Local** (Consejo de la Administración Municipal de Caibarién, Dirección Municipal del Partido Comunista de Cuba (PCC), Dirección Municipal de La Unión de Jóvenes Comunistas (UJC)).
- **Instituciones** (Dirección de Economía y Planificación de Caibarién, Dirección Municipal de Cultura, Dirección Municipal del INDER, Dirección Municipal del MINSAP, Dirección Municipal del MINED, CITMA).
- **Sector Empresarial Estatal** (Empresa extrahotelera Palmares S.A, Dirección Municipal de Comercio y Gastronomía, Agencia de Viaje Havanatur, Agencia de Viaje Gaviotatour, Delegación de Gaviota Centro, Dirección Transtur Caibarién, Dirección Transmetro Caibarién, Infotur).
- **Sector Empresarial Privado** (Hostales del Municipio, Centros de Restauración Privados)
- **Comunidad Local** (Habitantes del municipio).

El contexto donde se realizó el estudio es el municipio Caibarién y se empleó para ello el primer semestre del año 2016.

La investigación se basó en la organización jerárquica de las unidades de muestreo. (Figura 1)

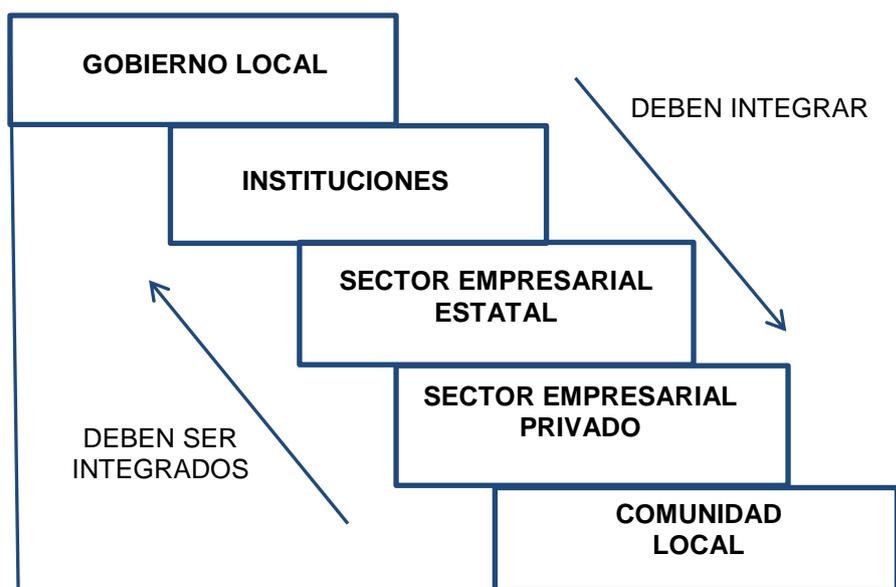


Figura 1: Orden jerárquico de las partes interesadas y sentido de la integración en el municipio Caibarién.

Fuente: Elaboración propia.

En la figura anterior se muestra como debe fluir el sentido de la integración (desde arriba hacia abajo), con énfasis en que para medir las diversas relaciones existentes entre las partes hay que partir del Gobierno Local como gestor principal que debe estrechar vínculos con el resto.

Este análisis siempre se realiza desde los elementos de la muestra que componen el estrato que se está analizando, hacia aquellos que le siguen en orden de prioridad, pero prescindiendo de los que le anteceden porque anteriormente se ha medido ese nivel de integración.

De acuerdo con lo antes expuesto las relaciones pueden ser medidas una sola vez, desde el que ocupa mayor posición jerárquica hacia los que se sitúan en un menor nivel. Así la combinación posible de relaciones pares entre los individuos es de 10.

Tarea 2: Determinación del tamaño de la muestra y el procedimiento de muestreo

Para determinar el tamaño de la muestra a encuestar, se declaró un tamaño de la población de 20 elementos. Se realizó a partir de una fórmula matemática para eliminar los márgenes de errores y lograr su fiabilidad. Además se tuvo en cuenta:

1. Población finita.
2. Nivel de confianza deseado.

3. Nivel de homogeneidad en la población en cuanto al tema estudiar.
4. Precisión deseada de la estimación.
5. Recursos disponibles para realizar la investigación.

Dónde:

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

Datos:

- **N** (tamaño de la población)= 20 elementos.
- **σ** = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que oscile entre 0,4 y 0,6.
- **Z** = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Para esta investigación se toma en relación al 95% de confianza, equivalente a 1,96.
- **e** = Límite aceptable de error muestral que, para esta investigación se toma un valor del 8% (0,08).

$$n = \frac{20 \cdot 0,4^2 \cdot 1,96^2}{0,08^2 \cdot (20-1) + 0,4^2 \cdot 1,96^2} = 16$$

Esto permitió definir los 16 elementos a estudiar del total de la población. (Ver Anexo 14)

La investigación se basó en la selección de un método tradicional, donde la muestra es tomada antes del comienzo de la recolección de los datos.

De acuerdo a las características de cada uno de los tipos de muestreos, se decidió utilizar el muestreo probabilístico, debido a que con este se le brinda a cada elemento integrante de la población la misma probabilidad para formar parte de la muestra.

Se seleccionó el muestreo aleatorio estratificado proporcional, porque permite dividir a la población en estratos o partes fácilmente identificables, que tienen comportamientos heterogéneos respecto a lo que se está estudiando y en su interior existe la homogeneidad.

Para determinar la distribución de los elementos, se realizó una distribución por categorías atendiendo a este tipo de muestreo. (Figura 2)

$$n_i = n \cdot \frac{N_i}{N}$$

Donde, n_i = tamaño de la muestra en el estrato i.

N_i = tamaño de la población en el estrato i.



Figura 2. Distribución por categoría con la aplicación del muestreo aleatorio estratificado proporcional.

Fuente: Elaboración propia.

Paso 3: Investigación del interés en el ámbito turístico, los intereses propios de cada parte, recursos, nivel de relación entre las partes y sus diversos tipos (económicas, de colaboración, antagonismo, cooperación e interpersonales).

Para el desarrollo de esta etapa, se decidió aplicar la investigación por encuestas, la cual constituye la forma más antigua de indagación humana que puede ser utilizada como cuestionario.

Fue empleado de forma individual, para ello se adaptó a las características de la muestra según el estrato que ocupan las partes interesadas, si se tiene en cuenta que las mismas son diversas en su naturaleza. Fue posible hacerlo cambiando el enfoque de las preguntas para adaptarlas a los encuestados y con la utilización de un lenguaje preciso, claro y sencillo.

Tarea 3: Estructura del cuestionario y escalas de medición.

El primer cuestionario empleado para la recogida de datos consta de tres ítems, los cuales utilizan para evaluar las respuestas emitidas una escala Likert.

En la parte inicial se solicitan datos personales al encuestado (nombre y responsabilidad que desempeña), comunicando el objetivo del mismo y el agradecimiento por su colaboración.

En el primer ítem se hace referencia al interés de las partes interesadas en el ámbito turístico, se ofrece una escala Likert que abarca cinco valores. En un apartado del mismo se sugieren algunos intereses en correspondencia con la parte encuestada y se solicita que los clasifiquen teniendo en cuenta la escala anterior, y se deja abierto para que se puedan expresar otros intereses si así lo desean.

En el segundo ítem también se hace uso de la misma escala y está destinado a determinar los recursos con que cuentan las partes interesadas para contribuir a conseguir los intereses declarados.

El último emplea el procedimiento anterior, evalúa la existencia o no de relaciones y el tipo y nivel de estas (económicas, de colaboración, de cooperación, interpersonales y de antagonismo) que mantienen las partes interesadas entre sí. (Ver anexo 15)

El segundo cuestionario fue elaborado en función de la comunidad local y su lenguaje, claridad y legibilidad están acorde con las características de este actor. El mismo cuenta con 5 preguntas de respuestas cerradas para facilitar el entendimiento de la muestra. Este cuestionario está basado en las variables del primero para facilitar el análisis posterior. (Ver Anexo 15)

Tarea 4: Validación del cuestionario

El primer cuestionario empleado para hacer cumplir los objetivos propuestos en el procedimiento de Moya (2015), fue tomado de Bravo, P.P. (2012) y los enfoques de sus ítems fueron adaptados a las características específicas de las partes interesadas que inciden en el desarrollo del municipio Caibarién, debido a que la presente investigación tiene una similitud de objetivos con la antes mencionada.

El segundo cuestionario fue tomado de Menoya (2016) y los enfoques de sus ítems fueron adaptados a las características específicas de la parte interesada para la que fue aplicada, en este caso la comunidad local, debido a que la presente investigación tiene una similitud de objetivos con la antes mencionada.

Tarea 5: Tratamiento estadístico de los datos

Para procesar la información obtenida, fue necesario utilizar el paquete estadístico PASW Statistics v21.0.0, mediante la aplicación de los análisis descriptivos y de variables categóricas.

El primero brinda la posibilidad de aplicar los procedimientos: Estadísticos Descriptivos [Valores percentiles (Cuartiles), Tendencia Central (Mediana y Moda)

y Dispersión (Desviación Estándar)] y de Frecuencias, los cuales por sus características aportan una información valiosa y compatible a los objetivos que se persiguen con el diagnóstico.

El análisis de la mediana permite obtener un valor medio central entre todas las respuestas dadas, la moda ofrece la respuesta más repetitiva que se da con respecto a un criterio determinado, la desviación estándar hace posible saber la medida en que se acercan o se alejan las respuestas menos repetitivas a la de mayor peso y el de los cuartiles observar la variación de criterios de los encuestados en torno a un criterio medio, mientras que el procedimiento de las tablas de frecuencias facilita los porcentajes acumulados de las respuestas con relación a un criterio determinado.

El segundo se realizó a partir del procedimiento de las Tablas de Contingencias, las cuales tienen como función darle entrada a los datos de una manera organizada y así poder adjuntarse a los juicios de clasificación más representativos para la posterior emisión de conclusiones.

La pregunta número uno del cuestionario utilizado, tiene un apartado que ofrece al encuestado algunos intereses propios de cada parte interesada para que de acuerdo a la escala, los clasifique de acuerdo a sus intereses. Seguidamente se les pide que si existieran otros que no estén contemplados también pueden reflejarlos. El análisis estadístico permitió organizarlos en orden de jerarquía de acuerdo a la importancia que le otorgaron los participantes del procedimiento. Además se hace referencia a los recursos que disponen para hacerlos cumplir. (Anexo 16)

Los datos que fueron procesados en el apartado del ítem tres y que evalúa el nivel y tipos de relaciones que mantienen las partes interesadas entre ellas, están contemplados en la sección de los anexos. (Anexo 17).

Tarea 6: Análisis de la media, la moda, la desviación típica, los cuartiles y las tablas de frecuencias en la distribución de los datos de las variables (Interés en el ámbito turístico, Recursos y Relación que mantiene con las partes interesadas) Variable "Interés en el ámbito turístico".

De acuerdo con la distribución de los datos que aparecen en la tabla de frecuencias, donde se analiza el interés de las partes en el ámbito turístico del municipio Caibarién, se constató que casi todos los encuestados coinciden estar totalmente interesados por la actividad turística en el territorio. (Tabla 1)

Tabla 1: Frecuencias en la distribución de los datos de la variable: “Interés en el ámbito turístico”

INTERÉS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Interesado	2	12.5	12.5
Totalmente interesado	14	87.5	100.0
Total	16	100.0	

Fuente: Obtención mediante Pasw Statistics v22.0.0.

Los valores obtenidos en la media, la moda, la desviación estándar y los cuartiles corroboran lo anterior. (Tabla 2)

Tabla 2: Media, moda, desviación estándar y cuartiles en la distribución de los datos de la variable “Interés en el ámbito turístico”.

ESTADÍSTICOS	INTERÉS	
Válidos	16	
Perdidos	2	
Mediana	5.00	
Moda	5	
Desviación estándar	,342	
PERCENTILES	25	5.00
	50	5.00
	75	5.00

Fuente: Obtención mediante Pasw Statistics v22.0.0.

Variable “Recursos”

Con respecto a esta variable, las respuestas emitidas por los encuestados reconocen contar con recursos (financieros, humanos y materiales) para contribuir a conseguir los objetivos e intereses, las mismas se encuentran en los rangos comprendidos entre todos los recursos, algunos y escasos. (Tabla 3)

RECURSO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Se cuenta con escasos recursos	4	28.6	28.6
Se cuenta con algunos recursos	6	42.9	71.43
Se cuenta con todos los recursos	4	28.6	100.0
Total	14	100.0	

Fuente: Obtención mediante Pasw Statistics v22.0.0.

El análisis de los estadísticos descriptivos coincide en que la mayor cantidad de las partes interesadas cuentan con algunos recursos, sin embargo, existe contrariedad entre el resto de los actores entre escasos y todos los recursos (Tabla 4)

Tabla 4: Media, moda, desviación estándar y cuartiles en la distribución de los datos de la variable “Recursos”.

ESTADÍSTICOS		RECURSOS
Válidos		16
Perdidos		0
Mediana		4
Moda		4
Desviación estándar		1,204
PERCENTILES	25	2,00
	50	4,00
	75	5,00

Fuente: Obtención mediante Pasw Statistics v22.0.0.

Tarea 7: Análisis de las Tablas de contingencias para determinar el comportamiento de las relaciones “Generales” “Económicas”, “de Colaboración”, “Antagonismo”, “Cooperación” e” Interpersonales” entre los diferentes estratos.

Variable “Relación que mantiene con las partes interesadas”

Cuando se analizan las relaciones generales del Gobierno Local con otros estratos y se tienen en cuenta las tres entidades que lo integran, se puede apreciar que estas son pequeñas con el Sector Empresarial Privado pero se

manifiestan algunas relaciones con las instituciones, el Sector Empresarial Estatal y la Comunidad local. (Tabla 5)

En el caso de las Instituciones, cuando se tienen en cuenta las respuestas ofrecidas por las dos entidades que participan, se observa que las relaciones generales funcionan bien con el Sector Empresarial Estatal y la Comunidad Local, pero son escasas con el sector Empresarial Privado. (Tabla 5)

Abordando al Sector Empresarial Estatal se puede apreciar que las relaciones generales están divididas en pequeñas relaciones y algunas relaciones con los dos actores evaluados. (Tabla 5)

En cuanto al Sector Empresarial Privado y sus vínculos con la Comunidad Local se manifiesta un 75 por ciento en pequeñas relaciones y el 25 en algunas relaciones entre ambas partes. (Tabla 5)

Tabla 5: Comportamiento de las Relación con las partes interesadas.

ENTIDAD	ESTRATOS	CATEGORIAS DE LAS RESPUESTAS									
		1		2		3		4		5	
		No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Gobierno Local	RELACIONES GENERALES										
	Instituciones							3	100		
	Sector Empresarial (E)							3	100		
	Sector Empresarial (P)			3	100						
Comunidad Local							3	100			
Instituciones	RELACIONES GENERALES										
	Sector Empresarial (E)							2	100		
	Sector Empresarial (P)			2	100						
	Comunidad Local									2	100
Sector Empresarial Estatal	RELACIONES GENERALES										
	Sector Empresarial (P)			3	60			2	40		
	Comunidad Local			2	40			3	60		
Sector Empresarial Privado	RELACIONES GENERALES										
	Comunidad Local			3	75			1	25		

Fuente: Obtención mediante Pasw Statistics v22.0.0.

Como conclusión, se obtiene que las relaciones generales entre las partes interesadas en el municipio Caibarién, no se manifiestan de forma positiva debido a que existe un deterioro en las relaciones entre los dúos siguientes: Instituciones--Sector Empresarial Estatal, Sector Empresarial Estatal--Comunidad Local, Sector Empresarial Estatal-- Sector Empresarial Privado y este último con la Comunidad Local. Solo se percibe un buen enlace entre el Gobierno Local y el resto de los estratos, entre las Instituciones con la Comunidad Local y El Sector Empresarial Estatal y este último con la Comunidad Local.

Variable “Relaciones Económicas”

Cuando se analizan las relaciones económicas del Gobierno Local con los demás estratos se puede apreciar que estas casi no existen con ningún estrato, solo se manifiestan pequeñas relaciones con los Sectores Empresariales Estatal y Privado y las Instituciones.(Tabla 6)

En cuanto a las Instituciones se observa que las relaciones son escasas con todos los estratos. Lo anterior se repite en las relaciones entre el Sector Empresarial Estatal y el resto de los estratos corroborado por las respuestas de los cinco elementos que conforman este actor. (Tabla 6)

En el caso del Sector Empresarial Privado se percibe que los vínculos con la comunidad Local no existen. (Tabla 6)

Tabla 6: Comportamiento de los vínculos económicos entre los diferentes estratos.

ENTIDAD	ESTRATOS	CATEGORIAS DE LAS RESPUESTAS										
		1		2		3		4		5		
		No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	
Gobierno Local	RELACIONES ECONOMICAS											
	Instituciones	2	66					1	34			
	Sector Empresarial (E)	2	66					1	34			
	Sector Empresarial (P)	2	66	1	34							
	Comunidad Local	3	100									
Instituciones	RELACIONES ECONOMICAS											
	Sector Empresarial (E)	1	50	1	50							
	Sector Empresarial (P)	1	50	1	50							
	Comunidad Local	2	100									
Sector Empresarial Estatal	RELACIONES ECONOMICAS											
	Sector Empresarial (P)	2	40	2	40			1	20			
	Comunidad Local	3	60	2	40							
Sector Empresarial Privado	RELACIONES ECONOMICAS											
	Comunidad Local	4	100									

Fuente: Obtención mediante Pasw Statistics v22.0.0.

Este análisis permite concluir que las relaciones económicas entre los actores implicados en el municipio Caibarién no funcionan de forma óptima, debido a que estas no se complementan entre la mayoría de los estratos, solo existe una buena interacción entre el Gobierno Local y las instituciones, El Gobierno Local y el Sector Empresarial Estatal.

Variable “Relaciones de Colaboración”

Las relaciones de colaboración se expresan similares en el Gobierno Local y las Instituciones al reconocerse de algunas y amplias con el resto de los estratos. (Tabla 7)

En las entidades del Sector Empresarial Estatal, las relaciones de colaboración con el Sector Empresarial Privado oscilan entre algunas y amplias y en una menor medida se plantea la no existencia de las mismas, con respecto a la Comunidad local varían entre pequeñas, algunas y amplias. (Tabla 7)

El 100% de los integrantes del Sector Empresarial Privado que formaron parte de la muestra alegan la no existencia de relaciones de colaboración con la Comunidad Local. (Tabla 7)

Tabla 7: Comportamiento de los vínculos colaborativos entre los diferentes estratos.

ENTIDAD	ESTRATOS	CATEGORIAS DE LAS RESPUESTAS									
		1		2		3		4		5	
		No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
RELACIONES DE COLABORACIÓN											
Gobierno Local	Instituciones							2	66	1	34
	Sector Empresarial (E)							2	66	1	34
	Sector Empresarial (P)	1	66					2	66		
	Comunidad Local							3	100		
RELACIONES DE COLABORACIÓN											
Instituciones	Sector Empresarial (E)									2	100
	Sector Empresarial (P)							2	100		
	Comunidad Local									2	100
RELACIONES DE COLABORACIÓN											
Sector Empresarial Estatal	Sector Empresarial (P)	2	40					2	40	1	20
	Comunidad Local			2	40			2	40	1	20
RELACIONES DE COLABORACIÓN											
Sector Empresarial Privado	Comunidad Local	4	100								

Fuente: Obtención mediante Pasw Statistics v22.0.0.

Al realizar un resumen de estos resultados se obtiene que las mejores relaciones de colaboración sean las que mantienen el Gobierno Local con las Instituciones, el Sector Empresarial Estatal y la Comunidad Local; las Instituciones con el Sector Empresarial Estatal y con la Comunidad Local.

Se aprecia un deterioro de estas en los vínculos que se establecen entre el Gobierno Local con el Sector Empresarial Privado, y este último con la Comunidad Local.

Variable “Relaciones de Antagonismo”

De acuerdo a la distribución de los datos en la tabla de frecuencias, el criterio más manejado entre los encuestados es el que se refiere a la no existencia de relaciones antagónicas. (Tabla 8)

Tabla 8: Frecuencias en la distribución de los datos de la variable “Relaciones de antagonismo”

RELACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
No existe ninguna relación	45	95.92	95.92
Existe una pequeña relación	2	4.08	100.0
Total	47	100.0	

Fuente: Obtención mediante Pasw Statistics v22.0.0.

Lo antes expresado se corrobora cuando se analizan los valores de la mediana, la moda, la desviación estándar y los cuartiles. (Tabla 9)

Tabla 9: Media, moda, desviación típica y cuartiles en la distribución de los datos de la variable “Relaciones de Antagonismo”

ESTADÍSTICOS	RELACIÓN	
Válidos	47	
Perdidos	0	
Mediana	1.00	
Moda	1	
Desviación típica	,204	
PERCENTILES	25	1,00
	50	1,00
	75	1,00

Fuente: Obtención mediante Pasw Statistics v22.0.0.

A modo de conclusión se puede señalar que no es necesario realizar un análisis individualizado del comportamiento de la variable “Relaciones de Antagonismo” entre los distintos estratos, debido a que la gran mayoría de las partes interesadas que los componen se desempeñan sobre una plataforma libre de interacciones de rivalidad, oposición y contradicciones.

Variable “Relaciones de Cooperación”

Cuando se analizan los criterios ofrecidos respecto a esta variable se observa que el Gobierno Local mantiene amplias relaciones de cooperación con las

Instituciones y la Comunidad Local, con respecto al Sector Empresarial Estatal son entre pequeñas y algunas relaciones, en cuanto a las relaciones con el Sector Empresarial Privado se evidencia casi ninguna relación. (Tabla 10)

En el caso de las Instituciones respecto a los Sectores Estatal y Privado existe una contrariedad entre amplias relaciones y la no existencia de las mismas. Las relaciones con la Comunidad Local se establecen en algunas. (Tabla 10)

El Sector Empresarial Estatal encuestado admiten casi no tener relaciones de cooperación con el Sector Empresarial Privado, con la Comunidad Local los valores oscilan entre pequeñas y amplias. Estos criterios al igual que en el análisis anterior, apuntan hacia la existencia de una cooperación poco fortalecida. (Tabla 10)

Por último el 100% de los elementos entrevistados del sector Empresarial Privado declararon que son algunas las relaciones con la Comunidad Local. (Tabla 10)

Tabla 10: Comportamiento de los vínculos cooperativos entre los diferentes estratos.

ENTIDAD	ESTRATOS	CATEGORIAS DE LAS RESPUESTAS									
		1		2		3		4		5	
		No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Gobierno Local	RELACIONES DE COOPERACIÓN										
	Instituciones									3	100
	Sector Empresarial (E)			2	66			1	34		
	Sector Empresarial (P)	2	66	1	34						
	Comunidad Local									3	100
Instituciones	RELACIONES DE COOPERACIÓN										
	Sector Empresarial (E)	1	50							1	50
	Sector Empresarial (P)	1	50							1	50
	Comunidad Local							2	100		
Sector Empresarial Estatal	RELACIONES DE COOPERACIÓN										
	Sector Empresarial (P)	2	40	1	20			2	40		
	Comunidad Local	1	20	2	40					2	40
Sector Empresarial Privado	RELACIONES DE COOPERACIÓN										
	Comunidad Local							4	100		

Fuente: Obtención mediante Pasw Statistics v22.0.0.

Esta compilación de datos permite sintetizar que las relaciones de cooperación son óptimas en las relaciones del Gobierno Local con las Instituciones y la Comunidad Local, de las Instituciones con la Comunidad Local y del Sector Empresarial Privado con la Comunidad Local.

Sin embargo las relaciones son deficientes en las relaciones del Gobierno Local con los Sectores Empresariales Estatal y Privado, del Sector Empresarial Estatal con el Sector Empresarial Privado y con la Comunidad Local.

Variable “Relaciones Interpersonales”

Cuando se analizan las relaciones interpersonales de la Administración Local con otros estratos se puede apreciar que estas son escasas con el Sector Empresarial Privado, sin embargo son óptimas con las Instituciones, el Sector Empresarial Estatal y la Comunidad Local. (Tabla 11)

En el caso de las Instituciones se evidencia un alto grado de relación con los Sectores Empresariales Estatal y Privado y la Comunidad Local. (Tabla 11)

El Sector Empresarial Estatal asevera amplias relaciones con el Sector Empresarial Privado y La Comunidad Local. (Tabla 11)

Con respecto al tema los elementos que integran la muestra en el estrato Sector Empresarial Privado se manifiesta un alto grado de relación con la Comunidad Local. (Tabla 11)

Tabla 11: Comportamiento de los vínculos interpersonales entre los diferentes estratos.

ENTIDAD	ESTRATOS	CATEGORIAS DE LAS RESPUESTAS									
		1		2		3		4		5	
		No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Gobierno Local	RELACIONES INTERPERSONALES										
	Instituciones									3	100
	Sector Empresarial (E)									3	100
	Sector Empresarial (P)			3	100						
	Comunidad Local									3	100
Instituciones	RELACIONES INTERPERSONALES										
	Sector Empresarial (E)									2	100
	Sector Empresarial (P)							1	50	1	50
	Comunidad Local									2	100
Sector Empresarial Estatal	RELACIONES INTERPERSONALES										
	Sector Empresarial (P)							4	80	1	20
	Comunidad Local							4	80	1	20
Sector Empresarial Privado	RELACIONES INTERPERSONALES										
	Comunidad Local							4	100		

Fuente: Obtención mediante Pasw Statistics v22.0.0.

Este análisis permitió concluir que en el ámbito de las relaciones interpersonales las mayores dificultades entre El Gobierno Local y el Sector Empresarial Privado. El resto de los vínculos se catalogan de excelente.

Tarea 8 Análisis de la información respecto a la aplicación de la segunda encuesta a la Comunidad Local.

Por las características que presenta la comunidad en función de los conocimientos y el nivel de relación que existe con el resto de los estratos se decidió realizar una encuesta diferente a la aplicada para el resto de los actores implicados, pero que midiera de una manera más clara y fácil los principales objetivos de la investigación en función del nivel de percepción de la Comunidad Local respecto al nivel de relación entre los demás estratos.

Las respuestas fueron totalmente unánimes por lo que se pudo constatar que la Comunidad Local presenta un total interés en el desarrollo de la actividad turística en el territorio. En el análisis de los recursos que pueden tener las entidades base

del territorio las respuestas fueron positivas. Las relaciones entre los diferentes actores resultaron inexistentes al igual que el nivel de conflicto o antagonismo entre las mismas. En el análisis anterior se pudo confirmar que el nivel de percepción de la Comunidad Local con respecto a las relaciones entre las partes interesadas en el territorio está en deterioro, a pesar que se cuentan con recursos y con ningún nivel de antagonismo entra las mismas.

3.3 Acciones que pueden contribuir a la mejora de las relaciones entre los actores.

Con el objetivo de contribuir a la mejora de los niveles de relación entre los actores del municipio Caibarién se sugieren una serie de posibles acciones que pudieran dar inicio al fomento de una estrategia que permita contrarrestar los aspectos negativos que forman parte de los resultados de la evaluación realizada anteriormente.

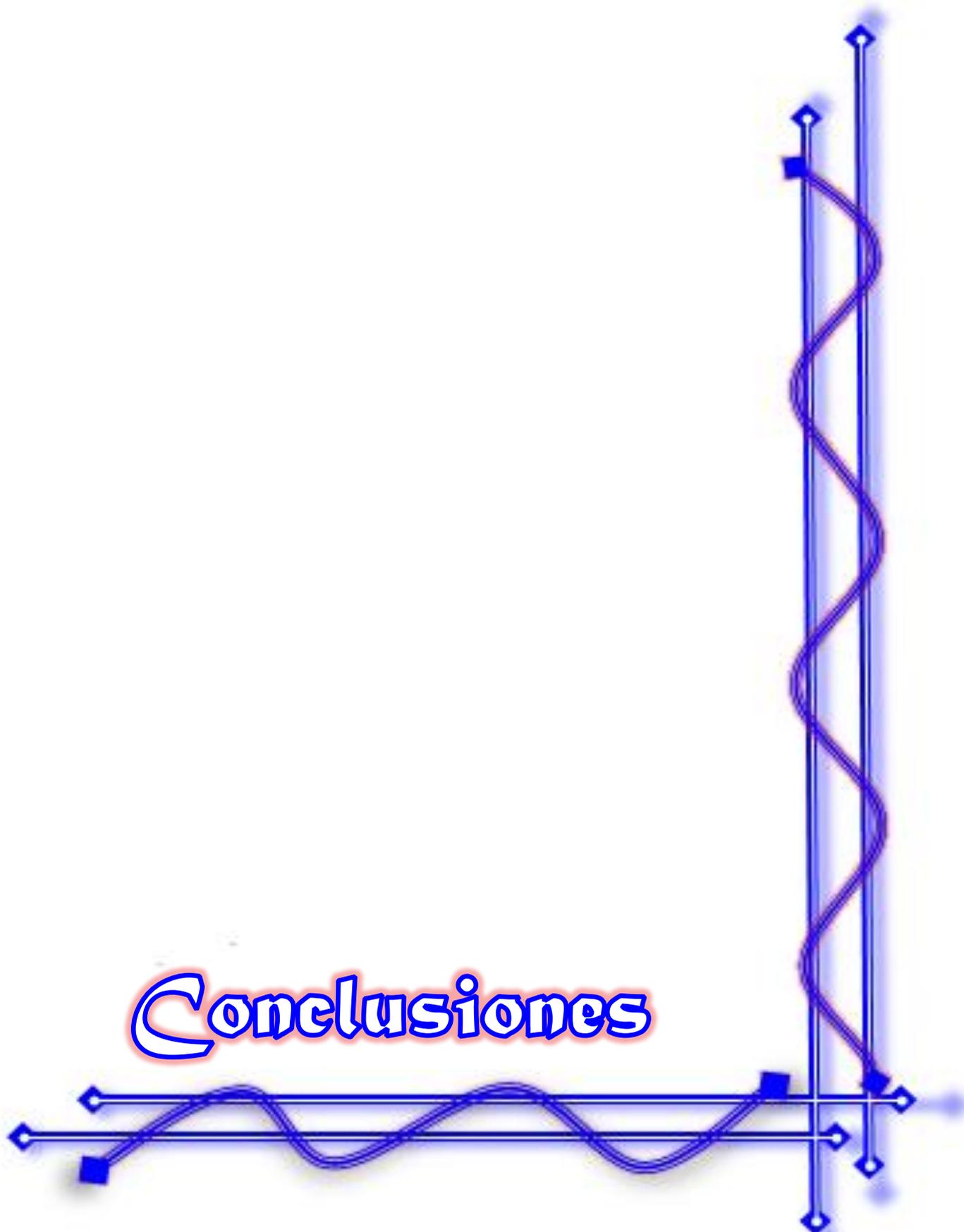
1. Crear conciencia en el gobierno local de la prioridad de desarrollar el turismo en vínculo constante con la comunidad local y los turistas.
2. Crear jornadas públicas a puertas abiertas o programas de información al público, donde el gobierno presente los principales planes de desarrollo local y principales resultados a la comunidad local y esta a su vez, pueda otorgar criterios, lo cual invita a la participación y es una oportunidad para conocer la perspectiva de los ciudadanos y buscar fórmulas de consenso.
3. Publicar los acuerdos y soluciones obtenidas en medios de comunicación masiva (radio, televisión local y prensa plana).
4. Fortalecer la integración del sistema empresarial en el territorio, basada en contratos de colaboración, fundamentalmente entre el grupo hotelero Gaviota S.A. y las empresas que gestionan el resto de la oferta en tierra firme.
5. Mantener una comunicación fluida con la comunidad local para detectar problemas, informar resultados y crear confianza en la participación.
6. Promover el desarrollo de nuevas iniciativas surgidas de ideas o proyectos de la propia comunidad local que contribuyan a la gestión del territorio.
7. Realizar propuestas de aprovechamiento turístico de las áreas con atractivos turísticos a partir de inventarios de recursos existentes y potenciales, plataforma fundamental sobre la cual se apoya la actividad turística.

8. Fortalecer la atractividad del territorio, a partir de la creación de excursiones, opcionales y overnights hacia la cayería norte, aprovechando el flujo de turistas al destino turístico y el mercado interno.
9. Diseñar una estrategia de desarrollo local del turismo que permita hacer viable un modelo de desarrollo basado en las relaciones entre actores y las potencialidades del municipio.

3.4 Conclusiones parciales del tercer capítulo.

1. Las partes que intervienen en el desarrollo turístico del municipio Caibarién reconocen la existencia de un interés en el ámbito turístico, respaldados por la disponibilidad de algunos recursos.
2. El análisis individualizado de los tipos de relaciones que se dan entre las mismas apuntan hacia lo siguiente: El Gobierno Local solo las mantiene satisfactorias con las Instituciones, la Comunidad Local y El Sector Empresarial Estatal, con el resto de los estratos se evidencia un deterioro con respecto a dichas relaciones. Por su parte las relaciones entre los demás actores muestran un por ciento bajo en cooperación y colaboración.
3. Las afectaciones principales están en las relaciones que establecen las partes con los Sectores Empresariales Estatal y Privado y la Comunidad Local, elementos estos que corroboran la existencia de un bajo nivel de integración entre la mayoría de las partes implicadas, lo que conduce a que no se perciba el municipio como un producto turístico.
4. La existencia de un ambiente libre de contradicciones, rivalidades y desacuerdos, y unas relaciones interpersonales satisfactorias constituye un importante punto de partida para fortalecer las relaciones que están establecidas.

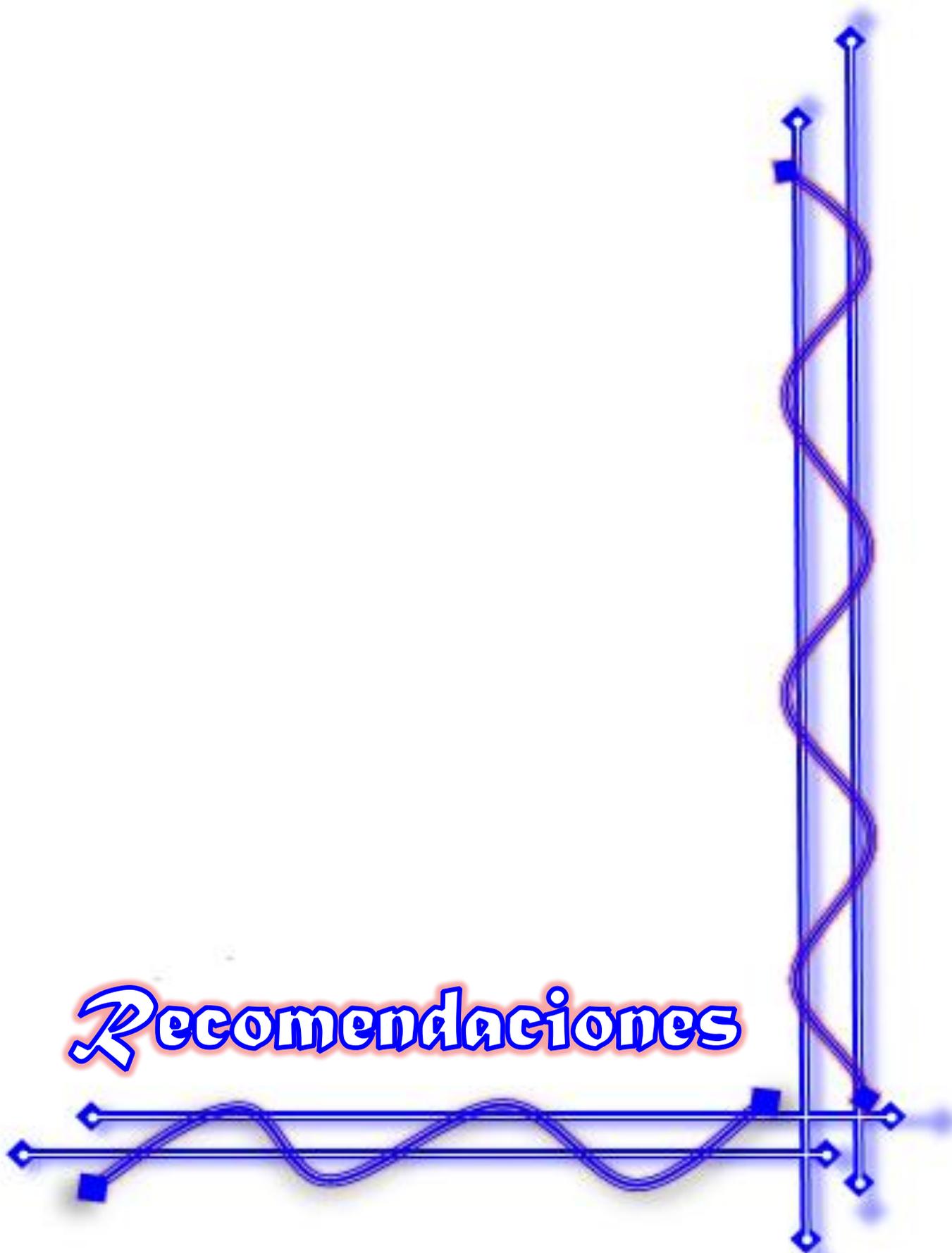
Conclusiones



CONCLUSIONES

1. A partir del análisis bibliográfico se pudieron sistematizar un grupo de concepciones sobre desarrollo local y turismo, abordadas tanto nacional como internacionalmente, lo cual facilitó la comprensión y actualización de estos términos.
2. La integración de las partes interesadas en el desarrollo de un destino turístico crea un marco de actuación participativo y colaborativo entre todas las instituciones que tienen el interés de potenciar el desarrollo turístico del destino de forma sostenible, lo cual permitió sentar las bases para el desarrollo de la presente investigación.
3. El estudio de diversos procedimientos y metodologías referidas a la evaluación territorial del turismo, lo cual permitió seleccionar el más adecuado para los fines de la investigación e integrar el mismo, con la metodología de Pulido (2010) para lograr la determinación de las relaciones entre actores en el municipio.
4. La evaluación territorial realizada, arrojó que el municipio Caibarién posee un potencial alto para el desarrollo de la actividad turística basado en sus diferentes recursos y atractivos turísticos, no obstante presenta ciertas limitaciones para su explotación como es el caso de su infraestructura de alojamiento, restauración y de comunicaciones.
5. La existencia de un ambiente libre de contradicciones, rivalidades y desacuerdos, y unas relaciones interpersonales satisfactorias constituye un importante punto de partida para fortalecer las relaciones que están establecidas entre los diferentes actores que intervienen en la actividad turística del municipio Caibarién.
6. El procedimiento aplicado determinó que en el municipio Caibarién los niveles de integración entre las partes interesadas están en contradicción, o sea, a la vez que existen grandes relaciones de colaboración y cooperación entre algunas partes interesadas, existe escasa integración de algunas partes interesadas con otras, aunque se cuenta con intereses legítimos con respecto a la actividad turística y con algunos recursos para alcanzar estos intereses.

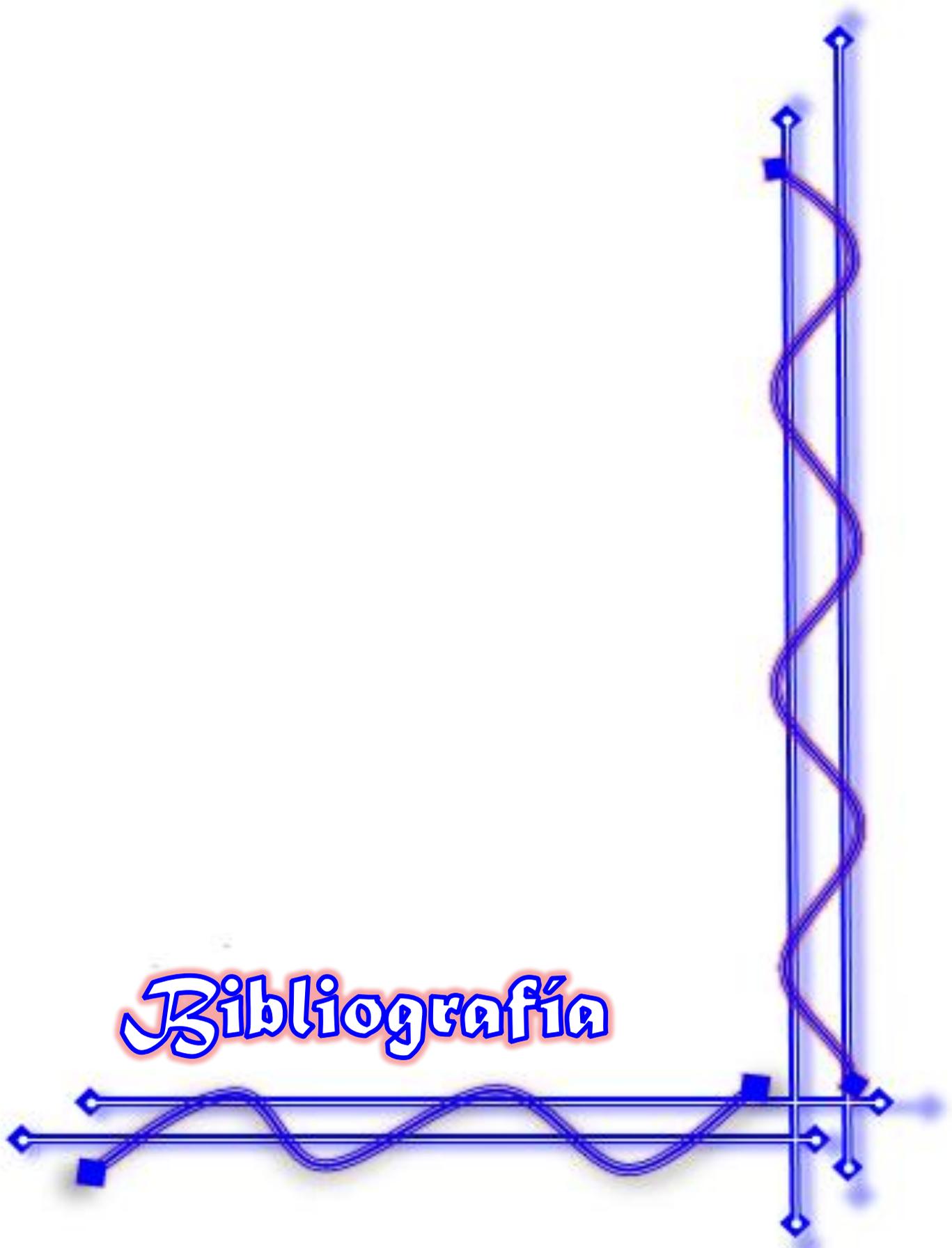
Recomendaciones



RECOMENDACIONES

1. Facilitar las relaciones entre las diferentes partes que intervienen en la actividad turística para lograr una mayor integración y cooperación entre éstas, en función de mejorar la gestión de desarrollo local y crear nuevas iniciativas municipales de desarrollo.
2. Tener en cuenta los recursos y atractivos identificados en la presente investigación para la creación de nuevos productos turísticos y opcionales en el municipio Caibarién para fomentar el desarrollo local.
3. Garantizar la continuidad de la presente investigación con el fin de establecer una estrategia de desarrollo local del municipio que permita aprovechar sus potencialidades y optimizar las relaciones entre las partes implicadas en el desarrollo del mismo.

Bibliografía



BIBLIOGRAFÍA

1. Arrillaga, J. 1962. Ensayos sobre Turismo.
2. Alburquerque, F., 2003. Curso sobre desarrollo local. Instituto de Economía y Geografía. Consejo Superior de Investigaciones Científicas. Madrid, España.
3. Ausina. M. 2014. Propuesta de Proyecto de Desarrollo Turístico Local para la zona rural Sureste del Municipio Caibarién. Trabajo de Diploma presentado para optar por el Título de Licenciado en Turismo. Universidad Central "Marta Abreu" de las Villas, Villa Clara, Cuba.
4. Ávila, R. y Barrado, D. 2005. Nuevas tendencias en el desarrollo de destinos turísticos: marcos conceptuales y operativos para su planificación y gestión. Cuadernos de Turismo, (15), pp. 27-43.
5. Bacci, M.E. y Mujica E. 2000. Diseño, gestión y negociación de productos turísticos en comunidades altoandinas. Perú: Corporación Andina de Fomento (CAF).
6. Benítez, J.M. 2011. Tendencias del turismo. Disertación para la Conferencia Especializada convocada por el Centro de Estudios Turísticos. Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas.
7. Betancourt, M.E., Falcón, M.C. y García, B. 2010. Ponencia: Sistema de Gestión Integrada de Destinos Turísticos; el caso de Santa Lucía de Cuba. En: Convención Internacional de Estudios Turísticos, celebrada del 12 al 16 de julio de 2010, Palacio de las convenciones de La Habana, Cuba. La Habana: Facultad de Turismo de la Universidad de La Habana, p. 69-77.
8. Bigné, J.E., Font, X. y Andreu, L. 2000. Marketing de Destinos turísticos: análisis y estrategias de desarrollo. Madrid: Editorial ESIC.
9. Bravo, 2012. Plan para contribuir a la integración de los implicados en el destino turístico Villa Clara. Trabajo de Diploma presentado para optar por el Título de Licenciado en Turismo, Universidad Central "Marta Abreu" de las Villas, Villa Clara, Cuba.
10. Brito, J, C 2011. Plan de Acciones encaminado a impulsar el desarrollo local de la ciudad de Santa Clara integrado a la actividad turística". Trabajo de Diploma presentado para optar por el Título de Licenciado en Turismo, Universidad Central "Marta Abreu" de las Villas, Villa Clara, Cuba.

11. Carta de Turismo Sostenible 1995. Conferencia Mundial de Turismo Sostenible, Lanzarote, Islas Canarias (España), en Abril de 1995.
12. Castillo O, Lazo V, 2015. Gestión integrada de desarrollo local sostenible: corredor turístico del Santa Bárbara, Azuay, Ecuador. Revista Avances Vol. 17, oct. - dic. Ecuador.
13. Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (IDRC) 2012. El análisis de los interesados y el manejo de los conflictos [en línea]. Disponible en: http://web.idrc.ca/es/ev-27971-201-1-DO_TOPIC.html. [Consultado el 10 de diciembre de 2015].
14. CIDTUR, 2012. "Turismo en Cifras. OMT: Resultados de 2011 y pronósticos para 2012" en Evolución y Tendencias de la Industria Turística [En Línea] Año 15, No. 1. Enero 2012, disponible en http://cidtur.eaht.tur.cu/boletines/Evolucion/2012_No1_Ene.html. [Consultado el día 25 de noviembre de 2015].
15. Cobo, F.B., Hervé, A. y Aparicio, M.S. 2009. El sistema turístico en clave de marketing relacional: el factor relacional. Anuario Jurídico y Económico Escurialense [en línea], (42), pp. 419-442. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2916322>. [Consultado el 27 de noviembre de 2015].
16. Colectivos de autores, 2005. Gestión de Destinos Turísticos. La Habana, Centro de Estudios Turísticos, Universidad de La Habana. Cuba.
17. Cruz, G. 2011. La conformación de redes inter-organizacionales para el desarrollo turístico de Villa Gesell. En: Turismo y Desarrollo. Cuestiones, dilemas y proposiciones: Mar del Plata, Argentina [en línea]. Disponible en: <http://nulan.mdp.edu.ar/1501/1/01297.pdf>. [Consultado el 10 de diciembre de 2015].
18. Currie, R., Seaton, S. y Wesley, F. 2009. Determining stakeholders for feasibility analysis. Annals of Tourism Research, pp. 41-63.
19. De la Torre, O., 1980. Turismo, fenómeno social. México.
20. Díaz, A 2012, Determinación de las potencialidades del municipio Remedios para el desarrollo local de la actividad turística", Trabajo de Diploma presentado para optar por el Título de Licenciado en Turismo, Universidad Central "Marta Abreu" de las Villas, Villa Clara, Cuba.

21. Driggs, R. 2015. Perspectiva integradora del ordenamiento territorial y urbano en los procesos de desarrollo económico local. Dirección Provincial de Planificación Física de Holguín.
22. Fernández, G. y Guzmán, A. 2010. Los stakeholders y su rol en la gestión ambiental. Análisis de los establecimientos turísticos en Tandil, Argentina. Revista Hospitalidade, 7(1), pp. 3-24.
23. Figuerola, M. (1991). Selección de contenidos y síntesis del libro Teoría Económica del Turismo. Alianza Editorial SA, Madrid, España.
24. Gallicchio, E 2003. El desarrollo económico local. Estrategia económica y de construcción de capital social [en línea], [Consultado: 20 de noviembre de 2016], <http://www.del.org.bo/info/archivos>.
25. Gazcón. G. 2013. Guía metodológica para la integración de la actividad turística al proceso de desarrollo local en zonas rurales. Retos Turísticos, Vol. 1 No. 2. Universidad Máximo Gómez Báez. Ciego de Ávila.
26. González, E. 2007. La teoría de los stakeholders, un puente para el desarrollo práctico de la ética empresarial y de la responsabilidad social corporativa. Revista Veritas, Vol 2. No.17. pp. 205-224. Universidad de Jaume, I. España.
27. González, R 2008. Gestión integral de destinos turísticos ZOIT General Carrera [en línea], <http://www.sernatur.cl>. [Consultado: 25 de noviembre de 2015].
28. Guevara, Y 2011. Propuesta de diseño de un plan de acciones derivado del diagnóstico turístico local de la ciudad San Juan de los Remedios", Trabajo de Diploma presentado para optar por el Título de Licenciado en Turismo, Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas, Villa Clara, Cuba.
29. Guía para el Desarrollo Local Sustentable, (2011), Capital Sustentable. México.
30. Hernández, Y. 2010. Procedimiento para la elaboración e implementación del plan de marketing en pequeños y medianos hoteles de tránsito del destino Villa Clara. Tesis presentada en opción al Título Académico de Máster en Gestión Turística. Santa Clara: Centro de Estudios Turísticos, Universidad Central "Marta Abreu" de las Villas.

31. Jaén, J.M. 2005. Concepto de Turismo, el Producto Turístico, de la Empresa Turística y del Turista. En: Jornadas de turismo, celebrada el 19 de abril de 2005, Universidad de Huelva, España.
32. Krapf y Hunziker 1942. El Turismo en ciudades patrimoniales. Disponible en: <http://www.monografias.com>.
33. Korstange, M 2013. Ciencia de la Hospitalidad: Un Nuevo Aporte Epistémico para comprender el Objeto del Turismo. Editado por la Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso.
34. López, J.M. y López, L.M. 2007. Diferencias territoriales en la planificación y la gestión del destino turístico. Cuadernos de Turismo [en línea], (19), pp. 71-90. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2316411>. [Consultado el 10 de diciembre de 2015].
35. Machado et al., 2007. Gestión del desarrollo local en los municipios: la iniciativa municipal como experiencia de cambio en la provincia de Matanzas en Revista Pastos y Forrajes [En línea] disponible en: <http://www.scielo.org> [Consultado el 11 de diciembre de 2015].
36. Machado, E.L. 2011. Procedimiento, sobre bases participativas, para el diseño de productos turísticos integrados. Aplicado a la región central del destino Cuba. Santa Clara: Centro de Estudios Turísticos, Universidad Central “Marta Abreu” de las Villas.
37. Manente, M. 2008. Gestión de destinos y antecedentes económicos: definición y supervisión de destinos turísticos locales [en línea], Ciset-Universidad de Venecia, [Consultado el 25 de noviembre de 2015] Italia, http://dtxqtq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/pdf/manente_sp.pdf.
38. Martín, R., 2003. Teoría y Práctica del Turismo. Texto Docente, pp. 11-14.
39. Martín, R., 2006. Principios, organización y práctica del turismo. Tomo I, Centro de Estudios Turísticos, Universidad de la Habana.
40. Marsiglia y Pintos, 1997. El turismo dinamizador del desarrollo local en comunidades rurales. Disponible en <http://egal2009.easyplanners.info>
41. Molina, S. 1991. Planificación Integral del turismo. Un enfoque para Latinoamérica.
42. Moreno, C., 2000. Desarrollo Local: La nueva utopía. Libro electrónico publicado por la Editorial Ecuatoriana para el Desarrollo Local.

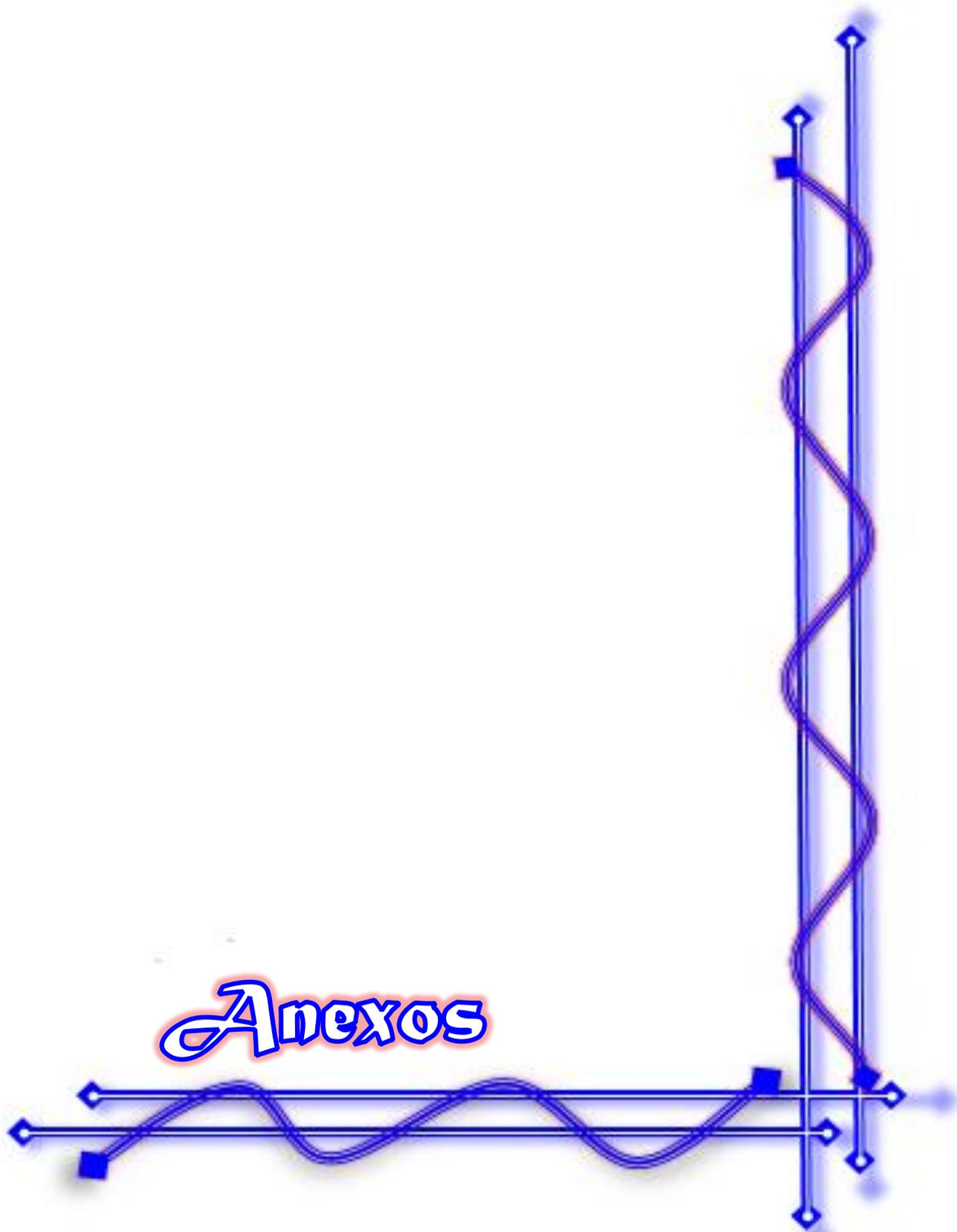
43. Moya, 2015. Determinación del potencial turístico de trinidad de cuba desde la perspectiva del desarrollo turístico local sostenible. En: Primer Congreso Internacional de Gestión Pública y Desarrollo Local. México. Diciembre, 2015.
44. Muñoz, A.I. 2008. Fomento institucional de la colaboración público-privada como factor clave del desarrollo turístico. En: Segundo Congreso Internacional sobre turismo y desarrollo, celebrado del 7-24 de julio de 2008, Universidad Antonio de Nebrija, España. España: Universidad Antonio de Nebrija.
45. Obando, J., Ochoa, F.A., De Duque, R.I., Rozo, E. y Villada, I. 2010. Enfoque metodológico para la formulación de un sistema de gestión para la sostenibilidad en destinos turísticos. Anuario Turismo y Sociedad [en línea], pp. 175-200. Disponible en: <http://ssrn.com/abstract=1865443>. [Consultado el 11 de diciembre de 2015].
46. OMT, 1998. *Introducción al Turismo*, Madrid, España.
47. OMT. 2001. Recomendaciones estadísticas de la ONU. Pág. 62.
48. Otero, A., Merlos, M., Arnaldo, L., Rodríguez, M. y Bassani, G. 2011. El Juego de las Interacciones Sociales en el Campo del Post Turismo. El Caso de Villa La Angostura, Neuquén, Argentina. En: Simposio Internacional: Gobernanza y Cambios Territoriales: 20-22 de octubre, Pucón, Chile [en línea]. Disponible en: <http://www.ceplades.com>. [Consultado el 11 de diciembre de 2015].
49. Pike, A. et al., 2006. *Local and Regional Development*. New York.
50. Padillas, Y., 2003. Necesidad del Desarrollo Local [En Línea], Cienfuegos: UCF, disponible en: <http://www.monografias.com> [Consultado el 20 de noviembre de 2015].
51. Palmas, Y.D., Serrano R.C, Gutiérrez, J. G., Cruz, G. y Favila, H, 2014. Modelo Teórico-Metodológico para el estudio del turismo armónico y el desarrollo local. Revista Investigaciones Turísticas. Nº 7, enero-junio, pp. 23-46. Editado por la Universidad Autónoma del Estado de México. México.
52. Partido Comunista de Cuba (PCC) 2011. Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución. La Habana: Oficina de Publicaciones del Comité Central del PCC.

53. Perelló, J.L. 2001. Desarrollo y promoción de productos turísticos. La Habana: Universidad de La Habana.
54. Perelló, 2006. La imagen del destino turístico en el proceso global de satisfacción del consumidor, metodología para su estudio. La Habana: Universidad de La Habana.
55. Perelló, 2014. Desafíos territoriales del Sector Turístico cubano en el contexto del proceso de actualización. Miradas a la Economía Cubana, Cap 5. Facultad de Turismo. Universidad de La Habana. Cuba.
56. Pérez, A., 2009. Surgimiento y conceptualización del desarrollo local. Desafíos del proceso para América Latina. Centro de Estudios Comunitarios. Universidad Central "Marta Abreu de las Villas. Editorial Feijóo. Cuba.
57. Pérez. J. 2013. Estrategia para la Integración de las Partes que intervienen en el Desarrollo Turístico del destino Cienfuegos. Trabajo de Diploma presentado para optar por el Título de Licenciado en Turismo, Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas, Villa Clara, Cuba.
58. Pis, M 2012. Determinación del potencial turístico del municipio Caibarién a partir del diagnóstico turístico local, Trabajo de Diploma presentado para optar por el Título de Licenciado en Turismo, Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas, Villa Clara, Cuba.
59. Pulido, J.I. 2010. Las partes interesadas en la gestión turística de los parques naturales andaluces. Identificación de interrelaciones e intereses. Revista de Estudios Regionales, pp. 147-175.
60. Quintero, M y Gallardo, L 2008. La Estrategia de Desarrollo Local en el Contexto de la Globalización [en línea], Venezuela, [Consultado: 25 de noviembre de 2015], <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54315493005>.
61. Ricaurte, C., 2009. Manual para el Diagnóstico Turístico Local. Ministerio del Turismo. Ecuador.
62. Roca, P. 2011. Desarrollo local y turismo responsable [en línea], consultado: 10 de diciembre de 2015, <http://www.monografias.com>
63. Rodríguez, I. y Conejero, A.M. 2011. Renovación de destinos turísticos maduros, expertos y grupos de interés, discurso global-local y escenarios del futuro: el caso de Benidorm. En: Libro de procedimientos, 1,

- Conferencia Internacional de Turismo y Estudios de Administración. Algarbe.
- 64.** Rodríguez, R. M., & Fernández, J. I. P. 2009. Desarrollo turístico y dinámica relacional: metodología de análisis para la gestión activa de destinos turísticos. Cuadernos de turismo, 173-194.
- 65.** Sheehan, L. y Brent, J.R. 2005. Destinations Stakeholders Exploring Identity and Salience. *Annals of Tourism Research* [en línea], 32(3), pp.711-734. [Consultado el 9 de diciembre de 2015]. Disponible en: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0261517709001162>.
- 66.** Secretaría de Turismo (SECTUR) 2001. Cómo desarrollar productos turísticos competitivos, manual para emprendedores, pequeños empresarios y responsables de la administración turística [en línea]. Disponible en: www.sectur.gob.ar [Consultado el 20 de noviembre de 2015].
- 67.** Secretaría General de Turismo, 2008. Modelos de gestión turística local: principios y prácticas [en línea]. Disponible en: www.rosdp.com [Consultado el 20 de noviembre de 2015].
- 68.** Torres P, Menoya Z, Gómez C, 2013. La gestión del desarrollo local basado en el conocimiento y la innovación. *Revista Científica "Avances"*. Vol. 15, No.3, julio – septiembre. Editada por el Centro de Información y Gestión Tecnológica. CIGET Pinar del Río.
- 69.** Toselli, C. 2006. Algunas reflexiones sobre el turismo cultural. [en línea], pp. 175-182. Disponible en: <http://www.pasosonline.org/Publicados/4206/PS040206.pdf>. [Consultado el 25 de noviembre de 2015].
- 70.** Universidad de La Habana, 2011. Gestión de Destinos Turísticos, Centro de Estudios Turísticos. Cuba.
- 71.** Valls, J.F. 2007. Gestión de Destinos Turísticos Sostenibles. En: presentación para el Primer Congreso Nacional de Planificación, Dinamización y Calidad en Destinos Turísticos. Córdoba: ESADE Business School.
- 72.** Vázquez, A 1999. Desarrollo, redes e innovación. Lecciones sobre desarrollo endógeno [en línea], Madrid, [Consultado el 29 de noviembre de 2015].

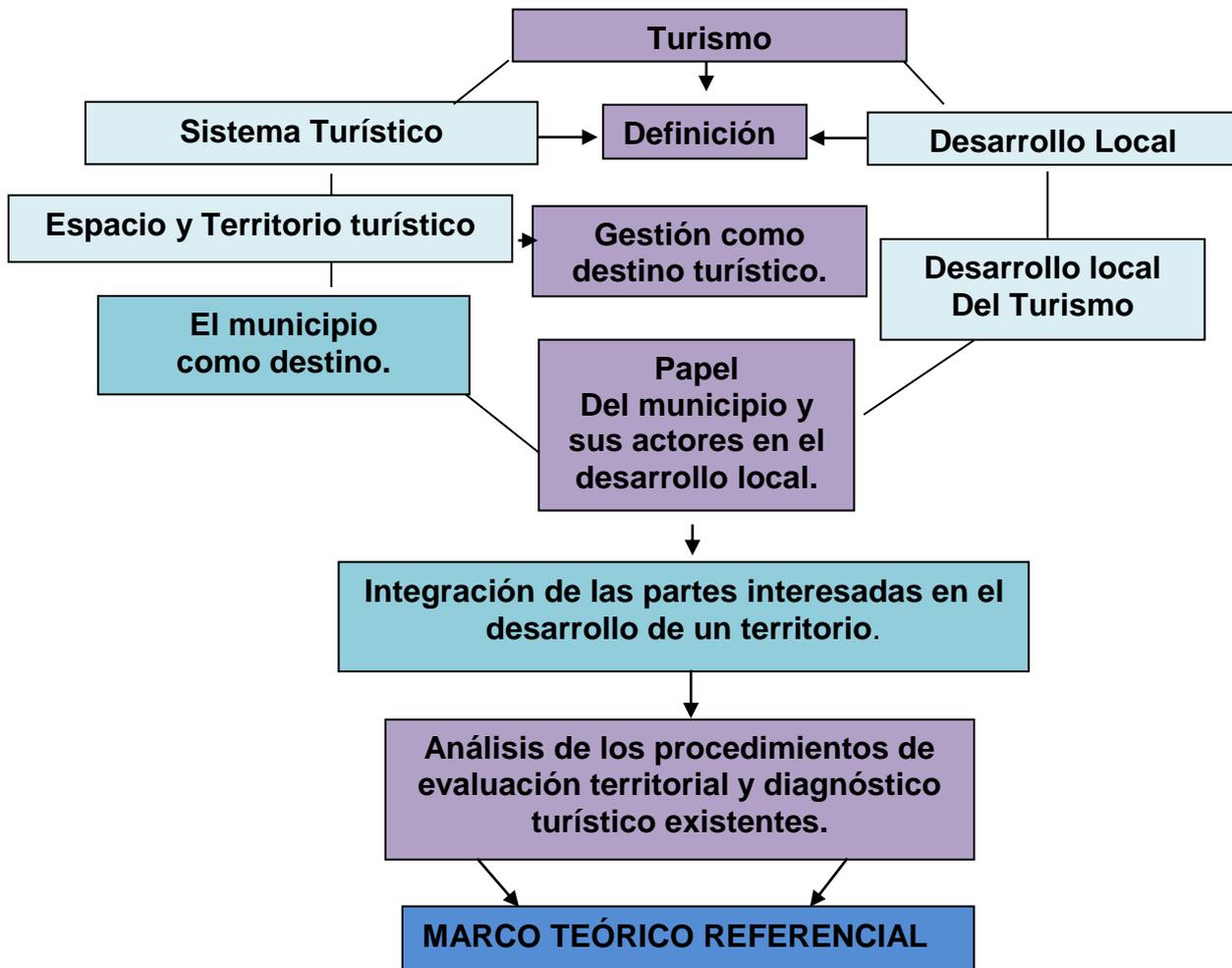
- 2016], <http://www.casadellibro.com/libro-desarrollo-redes-e-innovacion-lecciones-sobre-desarrollo-endoge-no/9788436813432/664634>.
- 73.** World Travel and Tourism Council (WTTC) 2003. Tourism Satellite Accounts 2003 (Executive Summary) [en línea]. Disponible en: www.wttc.org/mesurare.html. [Consultado el 19 de noviembre de 2015].

Anexos



ANEXO 1: Marco teórico – referencial de la investigación.

Figura 3: Hilo Conductor del Marco Teórico Referencial.



Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 2: Análisis Conceptual sobre conceptos de turismo.

Tabla 12 Conceptos de turismo.

No.	Año	Autor	Concepto
1	1953	Kurr Krapf & Walter Hunziker.	Conjunto de relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de personas fuera de su lugar de domicilio, en tanto que dichos desplazamientos y permanencia no estén motivados por una actividad lucrativa.
2	1962	Arrillaga	Desplazamiento voluntario y temporal determinado por causas ajenas al lucro, el conjunto de bienes, servicios y organización que en cada nación determinan y hacen posibles esos desplazamientos y las relaciones y hechos que entre estos y los viajeros tienen lugar.
3	1979	Tourism Society	Incluye cualquier actividad relacionada con el desplazamiento temporal de personas hacia destinos fuera de los lugares donde normalmente viven y trabajan, así como las actividades que realizan durante su estancia en dichos destinos.
4	1980	De la Torre	Fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario o temporal de individuos o grupos de personas que, fundamentalmente con motivo de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro, en el que no ejerce ninguna actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultural.
5	1991	Molina	Desplazamiento fuera del lugar de residencia habitual, por un período mínimo de 24 horas y un máximo de 90 días, motivados por razones de carácter no lucrativo.
6	1991	Figuerola	Acto que supone un desplazamiento que conlleva un gasto de renta, cuyo objetivo principal es conseguir satisfacción y servicios, que se ofrecen mediante una actividad productiva, generada por una inversión previa.
7	2001	Organización Mundial del Turismo	Actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios u otros motivos, no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado.
8	2003	World Travel and Tourism Council (WTTC)	El turismo se describe como las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios u otros motivos, no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado.
			Es una experiencia consistente en un viaje de ida a un

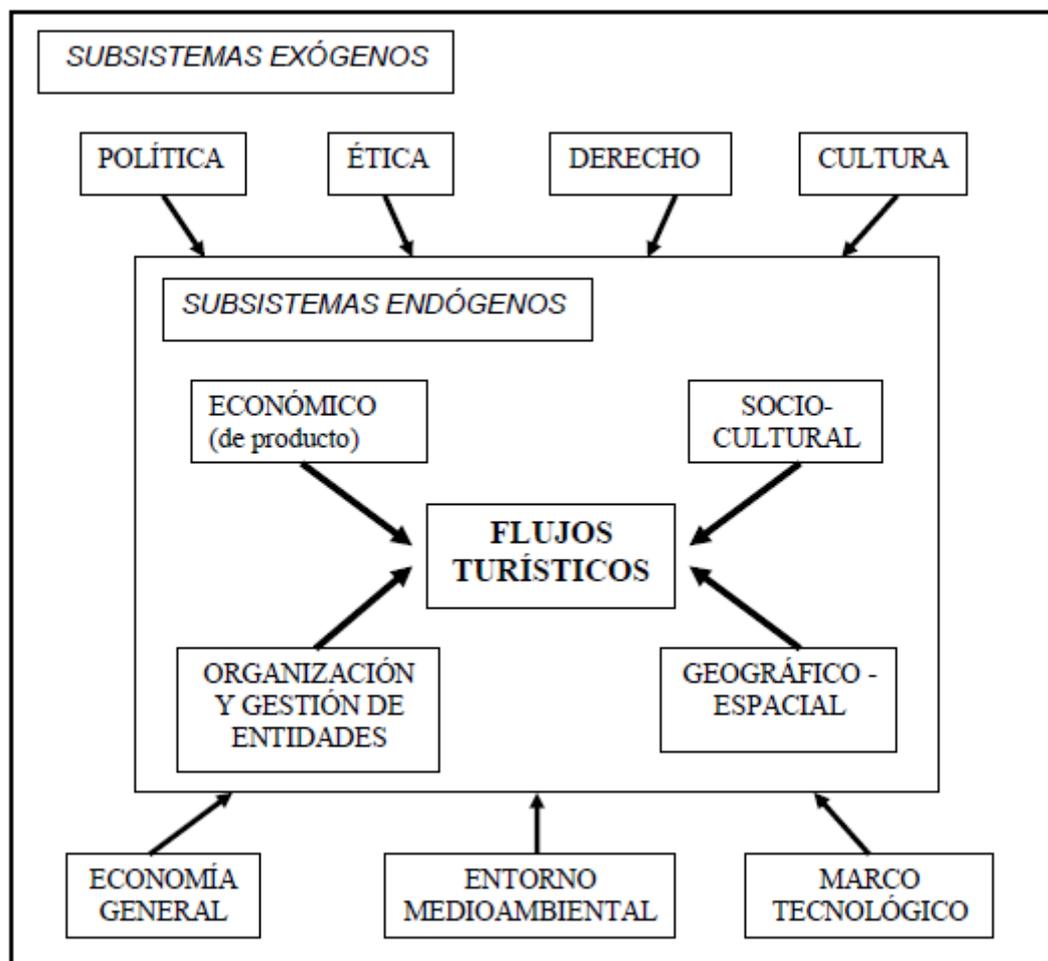
9	2004	Nácher y García	destino, una estancia y un viaje de regreso, cuya motivación reside en la existencia de atractivos localizados en sitios concretos a los que vale la pena viajar. La demanda turística responde a la previa existencia de atractivos, para cuya experimentación se requiere el concurso de distintos agentes públicos y privados en diferentes sectores productivos”.
10	2005	Colectivo de autores de la Universidad de La Habana,	El turismo es una actividad multisectorial y comprende el conjunto de relaciones que se establecen en la sociedad a partir del desplazamiento de un individuo fuera de su lugar de residencia habitual. Es una actividad voluntaria, temporal y no debe identificarse en ningún caso con el lucro personal. Conjuga a los sectores públicos y privados para proporcionar bienes y servicios utilizados por el turista.
11	2006	OMT (citado en Barrera 2006):	El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios u otros motivos.
12	2006	Martín	El conjunto de fenómenos y relaciones económicas, psico-sociológicas y medioambientales que se generan entre los viajeros y las entidades vinculadas a los viajes desde el lugar emisor, las entidades proveedoras de servicios y productos en el lugar de destino, los gobiernos de los lugares emisores y receptores así como las comunidades locales de acogida, con motivo del viaje y estancia de visitantes temporales en un destino diferente a su lugar de residencia habitual.
13	2007	González	Conjunto de relaciones y fenómenos producidos por desplazamientos y permanencia de personas fuera de su lugar de residencia, en tanto dichos desplazamientos y permanencia no estén motivados por actividades lucrativas principal, permanente o temporal.
14	2008	González y Perdomo	Actividad social y económica que requiere de la participación humana para su desarrollo. La actividad turística encuentra en el muy diverso y fascinante patrimonio natural y cultural (playas, bosques, zonas arqueológicas, museos, gastronomía, etc.) su principal detonador, destacando que el factor humano, es decir, las personas, son quienes dan vida al turismo, ya sea como anfitrión o como turista.
15	2013	Korstange	“una forma moderna de ocio (comercializado o no) que implica un desplazamiento temporario y consecuente retorno satisfaciendo así necesidades psico-sociales específicas de descanso, relajación y afirmación de estatus en espacios socialmente determinados y destinados para tal fin.”

Tabla 13 Análisis trigonométrico de los conceptos sobre turismo.

AUTORES	CRITERIOS								TOTAL	%
	A	B	C	D	E	F	G	H		
1	X	X	X	X					4	50
2		X	X	X	X	X	X		6	75
3		X			X				2	25
4	X	X	X	X		X			5	60
5		X	X	X			X		4	50
6		X	X					X	3	35
7	X	X	X	X	X			X	6	75
8	X	X	X	X	X			X	6	75
9		X	X			X			3	35
10	X	X		X		X		X	5	60
11	X	X					X	X	4	50
12	X	X	X		x	X	x	X	7	85
13	X	X	X	X		X			5	60
14	X	X	X					X	4	50
15		X		X	X			X	4	50
TOTAL	9	15	11	9	6	6	4	8		
%	60	100	75	60	40	40	25	55		

LEYENDA
A FENOMENO SOCIAL Y RELACIONAL
B DESPLAZAMIENTO TEMPORAL FUERA DEL LUGAR DE RESIDENCIA HABITUAL
C EXISTENCIA DE UNA MOTIVACIÓN
D ACTIVIDADES NO LUCRATIVAS
E REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES EN EL DESTINO
F RELACIÓN ENTRE EL TURISTA Y LOS ENTES IMPLICADOS
G PERIODO INFERIOR A UN AÑO
H DISFRUTE DE BIENES Y SERVICIOS Y FINES DE OCIO

Fuente: Elaboración Propia.

ANEXO 3. Elementos del Sistema Turístico.**Figura 4. Elementos del sistema turístico.**

Fuente: Martín, 2003

ANEXO 4 Análisis conceptual de definiciones sobre desarrollo local.

Tabla 13 Definiciones sobre desarrollo local.

No.	Año	Autor	Definición
1	1989	Blakely	El desarrollo local es un proceso mediante el cual el gobierno y/o los grupos de una comunidad determinan administrar sus recursos, para crear nuevos empleos y estimular la actividad económica en una zona bien definida desde el punto de vista económico, indicando dicho proceso la formación de nuevas instituciones, desarrollo de industrias alternativas, mejoramiento de empresas, transferencias de tecnologías.
2	1994	Gorofoli	Proceso de crecimiento económico y cambio estructural que conduce a una mejora del nivel de vida de la población local.
3	1998	Caño	El desarrollo local es considerado como un proceso de fortalecimiento de las estructuras y los poderes locales, a partir de la estimulación de la participación ciudadana y del logro de acciones integradas a nivel de los procesos de producción y reproducción de la vida cotidiana en la dimensión local. El contexto local potencialmente estructurado como ámbito colectivo preferente de interacción, cooperación y participación social, portador en alguna medida, de una identidad sociocultural y una variedad de intereses básicos comunes que se expresan particularmente en torno a los procesos de producción y reproducción de la vida cotidiana, incluyéndose la dimensión local-municipal
4	2000	Vázquez	Proceso de crecimiento y cambio estructural (...) como consecuencia de la transferencia de los recursos de las actividades tradicionales a las modernas, (...) que genera el aumento del bienestar de la población de una ciudad, una comarca o una región.
5	2001	Cotorruelo	El desarrollo local es una estrategia territorial competitiva, fundamentada en el aprovechamiento del potencial endógeno con la inserción adecuada de impulsos y recursos estratégicos de carácter exógeno. Por tanto, el desarrollo local tiene un carácter pluridimensional, sistemático, sostenible e integrado y se orienta en el largo plazo, a la dinamización del territorio y a la sociedad local, mediante la participación activa y concertada de los principales actores socioeconómicos y políticos

			locales.
6	2001	Espina, M.P	<p>Cuando se habla de desarrollo local, se hace referencia al ámbito de un entorno territorial enmarcado dentro de la escala municipal e indisolublemente relacionado con ella, es decir, a una unidad espacial ubicada dentro del municipio, que “sintetiza un conjunto de redes y nexos económicos, sociales y de administración, que la hacen funcionar como unidad diferenciable”.</p>
7	2001	Enríquez	<p>El desarrollo local es un complejo proceso de concertación entre los agentes, sectores y fuerzas que interactúan dentro de los límites de un territorio determinado con el propósito de impulsar un proyecto común que combine la generación de crecimiento económico, equidad, cambio social y cultural, sustentabilidad ecológica, enfoque de género, calidad y equilibrio espacial y territorial con el fin de elevar la calidad de vida y el bienestar de cada familia y ciudadano(a) que viven en ese territorio o localidad. Más aún implica la concertación con agentes regionales, nacionales e internacionales cuya contribución enriquece y fortalece ese proceso que tiene una lógica interna, que avanza de manera gradual pero no dinámica ni lineal, que le da sentido a las distintas actividades y acciones que realizan los diferentes actores.</p>
8	2003	Albuquerque	<p>“no puede reducirse a simple espacio abstracto e indiferenciado. En su lugar hay que considerarlo [al territorio] como un actor fundamental de desarrollo, integrado no solo por el medio físico sino por los actores sociales y sus organizaciones, las instituciones locales, la cultura y el patrimonio histórico local, entre otros aspectos básicos”. Pero para que ocurra un auténtico proceso de desarrollo local, que utilice todas las potencialidades que brinda dicha escala, será necesaria la activa participación de todos los actores naturalmente involucrados (gobierno local, organismos y ciudadanos). Además este proceso debe estar: “(...) orientado primariamente a satisfacer las necesidades de la comunidad (...)”</p>
9	2003	Gallicchio	<p>“Está planteado como un proyecto común que combina crecimiento económico, equidad, mejora sociocultural, sustentabilidad ecológica, equidad de géneros, calidad y equilibrio espacial; todo esto sustentado en un proceso de concertación de los</p>

			diversos agentes de un municipio, con el objetivo de elevar la calidad de vida de los que viven, trabajan e interactúan en dicho territorio”
10	2003	Junta de Extremadura	Proceso por el que se organiza el futuro de un territorio, como resultado de la planificación llevada a cabo por los diferentes agentes locales que intervienen en el proceso, con el fin de aprovechar los recursos humanos y materiales de un determinado territorio, manteniendo una negociación o diálogo con los agentes económicos, sociales y políticos del mismo. El desarrollo implica la búsqueda del bienestar social y la mejora de la calidad de vida de la comunidad local y concierne a múltiples factores, tanto públicos como privados que deben movilizar los numerosos factores, para responder a la estrategia de desarrollo previamente consensuada.
11	2003	Padilla	El desarrollo local se define como un proceso orientado, es decir, es el resultado de una acción de los actores o agentes que inciden (con sus decisiones) en el desarrollo de un territorio determinado. Estas decisiones no solamente se toman a una escala local, sino que existen decisiones que tomadas en otra escala (por ejemplo, a nivel nacional o internacional) tienen incidencia en el desarrollo de un territorio dado o viceversa.
12	2004	León; Sorthegui	“si hacemos referencia al desarrollo local nos estamos refiriendo a desarrollo local endógeno: basado en el uso de los recursos locales con valor económico, que aprovecha las capacidades y potencialidades locales y liderado por agentes locales”.
13	2006	Pike et al	Proceso de transformación de la economía y de la sociedad local, orientado a superar las dificultades y retos existentes, que busca mejorar las condiciones de vida de su población mediante una acción decidida y concertada entre los diferentes agentes socioeconómicos locales, públicos y privados, para el aprovechamiento más eficiente y sustentable de los recursos endógenos existentes, mediante el fomento de las capacidades de emprendimiento empresarial local y la creación de un entorno innovador en el territorio. En este enfoque también se considera la importancia del capital social y los enlaces de cooperación con agentes externos para capturar recursos humanos, técnicos y monetarios,

			entre otros, que contribuyan a la estrategia local de desarrollo.
14	2009	González	Proceso de cambio socioeconómico continuado que, encabezado por los gobiernos locales, integra y coordina la utilización de la riqueza de su potencial de desarrollo con las diferentes corrientes de recursos, para lograr el progreso de la localidad y posibilitar el bienestar del ser humano, en equilibrio con el entorno natural.
15	2009	Pérez	Proceso dinámico en el que los actores locales (gobierno local, instituciones, actores económicos y población) intervienen con pleno derecho, en la búsqueda de alternativas permanentes para mejorar su realidad, donde se deben interrelacionar las dimensiones económica, social, política y ambiental. Para ello deberán aprovechar los recursos endógenos y exógenos que la localidad presenta, además se requiere una fuerte capacidad innovadora de todos los integrantes, y el gobierno local debe ser capaz de aglutinar, facilitar, estimular y coordinar este proceso, en el cual todos los actores conforman el poder local y es necesaria su participación y vinculación en todo momento.
16	2010	Montejo	La capacidad que se tiene de generar una determinada cantidad de riqueza (material, humana, cultural o espiritual), que sea dedicada a garantizar la elevación del bienestar actual y al progreso, que va a dar respuesta futura al crecimiento de la población, de las necesidades y retroalimentar el propio proceso de cambio de una forma continuada y sostenible.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 14 Análisis trigonométrico de los conceptos sobre Desarrollo Local.

AUTORES	CRITERIOS										
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	TOTAL	%
1		X	X	X	X	X	X			6	66
2	X	X	X							3	33
3	X		X		X		X		X	5	55
4	X		X		X					3	33
5							X	X		2	22
6							X		X	2	22
7	X	X	X		X		X			5	55
8			X		X	X	X			4	44
9		X	X		X		X			4	44
10			X		X		X	X		4	44
11					X		X			2	22
12						X	X	X		3	30
13	X	X	X	X	X		X	X		7	77
14		X	X		X	X				4	44
15	X	X	X	X	X	X	X	X	X	9	100
16			X							1	11
TOTAL	6	7	12	3	11	5	12	5	3		
%	37	43	75	18	68	31	75	31	18		

LEYENDA

A ORIENTADO A SUPERAR LAS DIFICULTADES Y EXIGENCIAS DEL CAMBIO ESTRUCTURAL EN EL ACTUAL CONTEXTO

B PROPÓSITO: IMPULSAR EL CRECIMIENTO ECONÓMICO

C DEBE ORIENTARSE A ELEVAR LA CALIDAD DE VIDA DE LA LOCALIDAD.

D CAPACIDAD INNOVADORA DE TODOS LOS INTEGRANTES.

E CONSIDERADO COMO UN PROCESO

F EL GOBIERNO LOCAL DEBE SER CAPAZ DE AGLUTINAR, FACILITAR, ESTIMULAR Y COORDINAR ESTE PROCESO.

G REQUIERE DE LA INTERACCIÓN, COOPERACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE TODOS LOS ACTORES LOCALES DENTRO DE LOS LÍMITES DE UN TERRITORIO DETERMINADO

H APROVECHAMIENTO EFICIENTE Y SUSTENTABLE DE LOS RECURSOS ENDÓGENOS Y EXÓGENOS EXISTENTES EN LA LOCALIDAD

I SE DEBE INTERRELACIONAR LAS DIMENSIONES ECONÓMICA, POLÍTICA, SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL

Fuente Elaboración Propia

ANEXO 5: Procedimientos para la evaluación turística de un territorio, Análisis comparativo según criterios establecidos.

Fases	A	B	C	D	E	Total	%
Creación del equipo de trabajo	x				x	2	40,0
Convocatoria a la localidad	x					1	20,0
Planificación y diseño del diagnóstico	x			x	x	3	60,0
Determinación del enfoque de planificación				x		1	20,0
Revisión de la literatura				x		1	20,0
Planificación del trabajo de campo				x		1	20,0
Definir propósitos del diagnóstico					x	1	20,0
Definir formas de Diagnóstico					x	1	20,0
Realizar el cronograma de trabajo					x	1	20,0
Búsqueda de información sobre la comunidad	x	x	x	x	x	5	100,0
Estudio de la demanda				x	x	2	40,0
Caracterización de atractivos y recursos turísticos				x	x	2	40,0
Descripción de la situación actual de la localidad	x		x	x		3	60,0
Identificación de problemas y potencialidades	x	x	x		x	4	80,0
Jerarquización de problemas	x	x	x			3	60,0
Descripción de los problemas		x				1	20,0
Análisis de los problemas		x	x	x	x	4	80,0
Identificar causas y consecuencias de los problemas		x				1	20,0
Sistematización de los resultados			x	x	x	3	60,0
Aplicación de herramientas para la toma de decisiones a partir de los resultados obtenidos			x		x	2	40,0

Fuente: Tomado de Pis (2012)

Leyenda:

A: Diagnóstico Participativo, Ministerio de Planificación y Desarrollo de Venezuela (2009)

B: Diagnóstico Social Participativo Comunitario, García (2009)

C: Diagnóstico Comunitario Participativo, Universidad Católica Andrés Bello (2008)

D: Diagnóstico Turístico Local, Ricaurte (2009)

E: Diagnóstico turístico local con un enfoque participativo, dirigido a impulsar la gestión del desarrollo local en los municipios, Moya (2012)

ANEXO 6: Análisis y comparación de las propuestas de procedimientos de análisis de las partes interesadas en el desarrollo del destino turístico

Elaborado a partir de Bravo (2012).

7.1 Procedimiento de Análisis de las Partes Interesadas propuesto por Pulido (2010).

Objetivo: Analizar las relaciones que mantienen las partes interesadas involucradas en el desarrollo turístico de un destino turístico.

Utilidad: se diseñó principalmente para los parques naturales, pero el propio autor considera que un parque natural es un destino turístico, por lo que es útil a aplicar en cualquier destino turístico.

Metodología de la investigación:

1. Comprensión del sistema y de quienes toman decisiones en el mismo.
2. Identificación de las principales partes interesadas
3. Investigación de los intereses, características y circunstancias de los agentes identificados.
4. Identificación de los patrones y contextos de interacción entre las partes interesadas.

Desarrollo de la investigación:

La primera etapa en el desarrollo de este modelo, analiza los instrumentos administrativos y legales existentes, que justifican llevar a cabo un proyecto de desarrollo turístico donde intervienen distintas y diversas partes interesadas. Por otro lado, en esta etapa se exponen los objetivos que se plantean con el desarrollo de la investigación, y los planteamientos de quienes toman, o deben tomar decisiones, en el destino turístico.

La segunda etapa consiste en identificar las partes interesadas relevantes que intervienen en el desarrollo del destino turístico. En esta etapa se determina la población a estudiar y el tamaño de la muestra. En esta etapa normalmente se utiliza como técnica de investigación el cuestionario a expertos.

La tercera y cuarta etapa concluye con un trabajo de campo, aplicando una técnica de recolección de datos que permita extraer información de cada una de las partes interesadas determinadas en la muestra. En la tercera etapa se establecen los objetivos que se persiguen con la aplicación de la técnica de recolección de datos escogida. Por último, en la última etapa se analizan los estados de opinión y se exponen los resultados acordes a los objetivos

planteados. Como técnica de investigación para estas etapas normalmente se utiliza la entrevista no estructurada, permitiéndole a los entrevistados emitir sus propias opiniones sin un guión determinado por parte del entrevistador, quien luego analiza esta información como parte de sus resultados.

El procedimiento planteado, de forma general, permite identificar las partes interesadas en el desarrollo turístico de un destino, determinar los intereses de estas partes interesadas en el ámbito turístico para contribuir al desarrollo turístico integral del territorio, los tipos de relaciones que se establecen entre los stakeholders en el destino turístico y la tipología y orientación hacia el desarrollo turístico de las partes interesadas en el destino, a partir de medir su poder, legitimidad y urgencia en los proyectos de desarrollo turístico; y además los recursos con los que se cuenta para llevar a cabo cualquier proyecto de desarrollo en el ámbito turístico a partir de sus intereses concretos.

Toda la información recopilada en esta etapa es relevante para definir los elementos principales (fines, objetivos y estrategias) que guiarán la formulación de una herramienta de trabajo que convierta a cualquier territorio en un destino turístico integrado.

7.2 Procedimiento de Análisis de las Partes Interesadas en el entorno de los establecimientos turísticos en Tandil, Argentina propuesto por Fernández y Guzmán (2010).

Objetivo: Analizar cómo los grupos de interés o partes interesadas de los alojamientos extrahoteleros en Tandil, Argentina establecen influencias en la posible implementación de Sistemas de Gestión Ambiental.

Utilidad: La metodología es útil para analizar las relaciones entre las partes interesadas del entorno de las empresas de alojamiento con un enfoque ambientalista.

Metodología de la investigación:

Rodríguez y Ricart (1998) proponen un modelo que aunque amplio es relativamente claro para identificar los factores y establecer relaciones. En este análisis pueden distinguirse los elementos claves para reflexionar sobre el posicionamiento estratégico y el análisis de las capacidades ambientales claves. Es decir que las empresas han de conocer los factores que los influyen, las expectativas y el accionar de sus stakeholders y la percepción de estos respecto de su actuación.

Una vez analizadas las partes interesadas claves, se procede al análisis de los factores del entorno general (económico, político legal, socioeconómico y tecnológico) y al análisis de los factores del entorno específico (relaciones entre competidores, productos y competidores nuevos, capacidad de negociación de los proveedores, capacidad de negociación de los clientes).

En este caso se observan esferas interrelacionadas desde donde es posible el análisis de la empresa como sistema objeto y en el marco de los sistemas complejos. Dentro de ella la gestión ambiental está inserta, dentro de un sistema ambiente, en este caso el entorno, con diferentes niveles de aproximación, que la transforma y condiciona y en el que también ejerce su influencia.

Desarrollo de la investigación:

El trabajo aborda el análisis de la gestión ambiental desde la necesidad de considerar a los entornos de las empresas como decisivos en la toma de decisiones sobre la incorporación de criterios de gestión ambiental. Para esto se parte de la entrevista realizada a los responsables de las unidades (entrevistas con preguntas cerradas y abiertas que indagaron en torno a variables como: grado de intercambio de información, mecanismos de accionar conjunto, percepción del rol en el mercado, conocimiento del rol del stakeholder en relación a la gestión ambiental), particularmente en relación a la incorporación de prácticas ambientales y su análisis en el contexto de grupos de interés específicos y generales de las empresas, como objetos representativos de su entorno. Del cruzamiento de información y de recopilación de datos en diferentes fuentes (periodísticas, legales e informes técnicos) resultan las caracterizaciones de marco de influencia del sector y su relación con las problemáticas detectadas. El modelo de relación empresa-entorno, además de relacionar los principales factores medioambientales profundiza en las causas de su influencia.

7.3 Procedimiento de Análisis de las Estrategias de Negociación e Intereses de las Partes Interesadas en el Espacio Local propuesto por Otero et al. (2011).

Objetivo: Comprender el campo de la migración residencial o por estilos de vida en la localidad de Villa La Angostura en la provincia del Neuquén, Argentina, mediante la caracterización de los agentes sociales y sus estrategias de negociación e intereses en relación al espacio local.

Utilidad: Es útil para analizar el papel que desempeña el espacio en los procesos de creación de interacciones sociales. También es útil para la aplicación en destinos turísticos.

Metodología de la investigación:

1. Realizar un análisis de las instancias de participación en la aprobación del Anteproyecto “Corredor Turístico Cerro Bayo” como eje de las negociaciones de los agentes sociales que operan en la Villa como destino turístico.
2. Indagar las percepciones de los agentes sociales respecto de la producción de espacio, según sus prácticas espaciales, las representaciones del espacio y los espacios de representación.
3. Proponer herramientas de inteligencia territorial para promover el desenvolvimiento de Villa La Angostura como destino de montaña, que ofrezca a los agentes sociales involucrados mejores oportunidades de desarrollo equitativo de su territorio.

Desarrollo de la investigación:

El abordaje de este estudio ha sido de tipo cualitativo y el diseño de la investigación exploratorio. La intención ha estado centrada en la generación de nuevas categorías de análisis durante el proceso de la investigación. Para ello primeramente se definieron las unidades de análisis y se aplicó un muestreo teórico intencional, partiendo de un muestreo de tipo “bola de nieve” y la selección de casos considerados relevantes en relación a la validez que aportan al proceso de investigación.

Las técnicas utilizadas para el análisis de los migrantes fueron entrevistas semi estructuradas (10) y entrevistas en profundidad (15) realizadas durante el mes de agosto del 2011 en la ciudad de Neuquén y la localidad de Villa La Angostura. Para el análisis del proceso de aprobación del Anteproyecto “Corredor Turístico Cerro Bayo” la técnica utilizada fue el análisis documental y de noticias de la prensa regional desde el momento de su lanzamiento a su aprobación en Agosto 2011.

La información recolectada fue analizada mediante técnicas de análisis de contenido y análisis de las partes interesadas con el objetivo de comprender el espacio social de los migrantes de amenidad, a partir de la identificación de

actores y la evaluación de sus respectivos intereses en torno al Anteproyecto del Cerro Bayo y a sus implicancias en relación a la producción de espacio.

Los métodos utilizados incluyen un análisis de los grupos de interés (stakeholder análisis) a través de entrevistas en profundidad a informantes claves y otras técnicas participativas que posibilitan la realización de un mapeo de agentes sociales del escenario del turismo residencial como un socio espacio de conflicto. Basados en principios de gobernanza, se proponen herramientas de inteligencia territorial a modo de propuestas para promover el desenvolvimiento de Villa La Angostura como destino de montaña, que ofrezca a los agentes sociales involucrados mejores oportunidades de desarrollo equitativo de sus territorios, respetando los principios éticos y de una vida en común.

7.4 Procedimiento de Análisis de las relaciones entre las Partes Interesadas en torno a la Actividad Turística de Villa Gesell, propuesto por Cruz (2011).

Objetivo: Indagar acerca de los vínculos que se establecen entre las organizaciones en torno a la actividad turística de Villa Gesell.

Utilidad: Es útil para aplicar en los destinos turísticos. La información es útil para el análisis de la estructura de una red cuantitativa de colaboraciones. El procedimiento con sus etapas y técnicas queda reflejado en el cuadro tres.

Metodología de la investigación:

Figura 5. Procedimiento de análisis de las relaciones entre las partes interesadas en torno a la Actividad Turística de Villa Gesell.

Etapas	Técnicas
Selección de informantes claves	Revisión de la literatura
Identificación de las organizaciones involucradas y análisis de sus principales características	Entrevistas no-estructuradas con informantes claves
Recolección de datos	Cuestionarios aplicados a las organizaciones. Datos secundarios
Análisis de la estructura de la red: <ul style="list-style-type: none"> • Esquema • Densidad Medidas de centralidad (rango, intermediación, cercanía).	Abordaje cuantitativo con los programas informáticos UCINET 6 y SSPS
Estudio del contenido de las relaciones: <ul style="list-style-type: none"> • Cooperación inter-organizacional. • Liderazgo 	Abordaje cualitativo a partir de la conformación de matrices de datos.

Fuente: Bravo, 2012

Desarrollo de la investigación:

La propuesta metodológica está basada en la desarrollada por Merinero y Pulido (2009) e incluye un abordaje estructural que involucra la aplicación del Método de Análisis de redes sociales, y se complementa con un análisis de tipo cualitativo sobre el contenido de las relaciones.

Para tal fin se puntualizan las organizaciones involucradas y se abordan desde una perspectiva científica las relaciones que se engendran en el espacio local evidenciando las características generales de los procesos de interacción de los actores locales en el desarrollo turístico del destino.

La metodología implica un análisis de redes sociales de tipo cuantitativo que permite determinar la estructura general de la red de actores y los vínculos que se establecen.

Por otra parte, se realiza una aproximación cualitativa al objeto de estudio a partir de un análisis de contenido de las relaciones que consta principalmente de la descripción detallada de las características principales de las relaciones identificadas.

La investigación se concibe en torno a la importancia de la generación de relaciones entre actores locales para la consecución de un proceso de desarrollo turístico sostenible, capaz de contribuir al desarrollo territorial y se focaliza en identificar a las organizaciones con capacidad de representación en las distintas partes interesadas en el territorio local, y en analizar la red que se constituye a partir de su interacción.

Para obtener la información se aplicó entrevistas semiestructuradas con informantes claves que posibilitaron la identificación de aquellas organizaciones con la relevancia para el estudio, luego se aplicó una encuesta a las organizaciones identificadas en el paso previo. La información obtenida fue complementada a partir de diversas fuentes secundarias.

Para llevar a cabo el tratamiento de los datos se procedió en primer término a la clasificación de las organizaciones de acuerdo a su pertenencia al sector público, privado o tercer sector. Se procesó con un software para generar una matriz que reflejara matemáticamente las relaciones entre los actores.

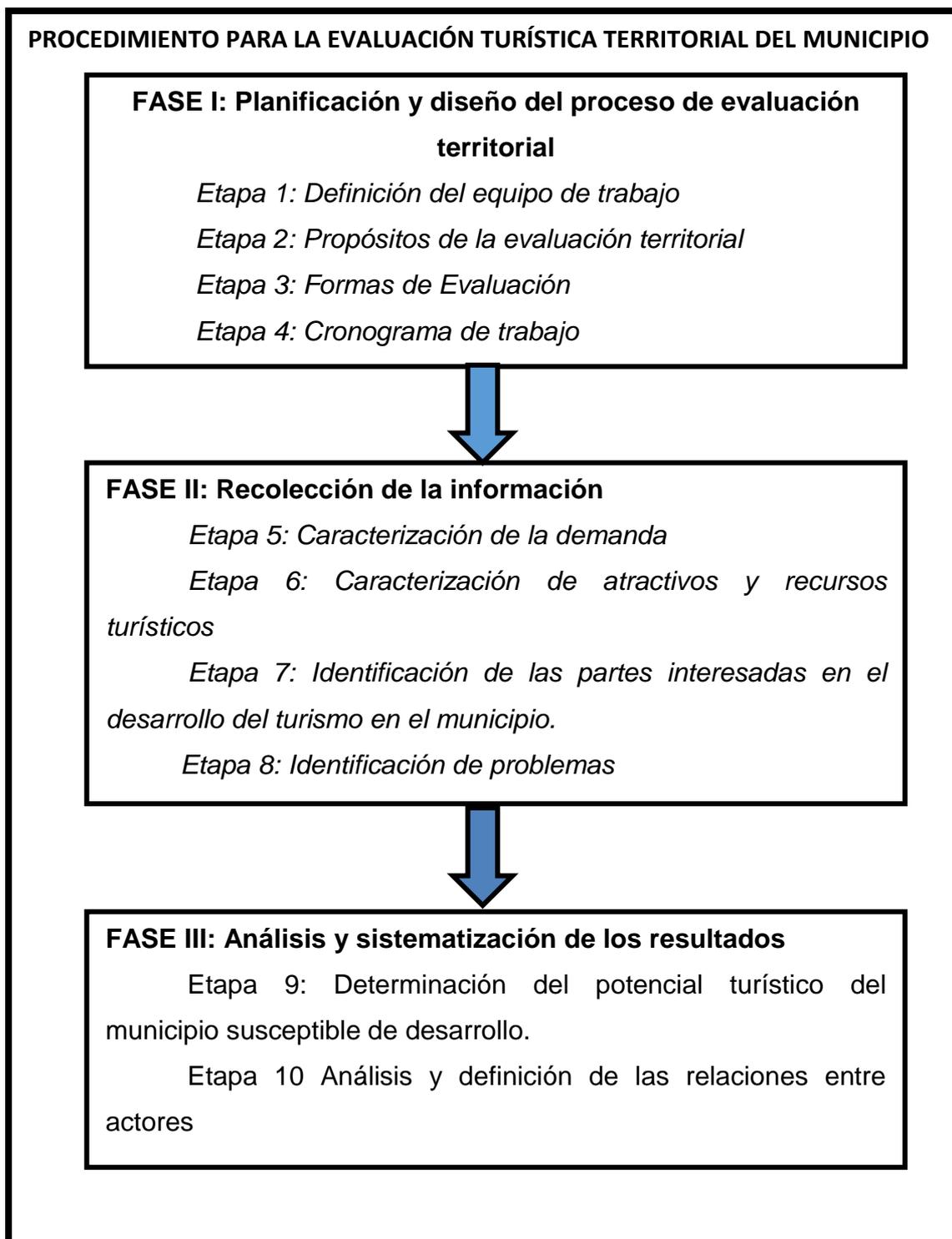
Figura 6. Análisis y Comparación de los Procedimientos de Análisis de las Partes Interesadas en el desarrollo de los Destinos Turísticos.

Criterios	Procedimiento				TOTAL	%
	1	2	3	4		
Utilidad de aplicación en los destinos turísticos	X		X	X	3	75
Planteamiento de objetivos para el análisis	X	X	X	X	4	100
Identificación de las partes interesadas	X	X	X	X	4	100
Utilización de técnicas de recolección y procesamiento de datos	X	X	X	X	4	100
Revisión en las reglamentaciones de la legitimidad de la investigación	X				1	25
Determinación de los intereses de las partes interesadas en el desarrollo turístico.	X		X		2	50
Determinación de las relaciones entre las partes interesadas	X	X		X	3	75
Total de coincidencias de los criterios con los procedimientos	7	4	5	5		

Fuente: Bravo, 2012

ANEXO 7: Procedimiento de evaluación turística territorial con un enfoque participativo.

Figura 7 Procedimiento de evaluación turística territorial con un enfoque participativo.



Fuente: Moya, 2015

ANEXO 8. Cronograma de trabajo para el desarrollo del diagnóstico turístico.

Tabla 15 Cronograma de trabajo para el desarrollo del diagnóstico turístico.

NO	ACTIVIDADES	INICIO	FIN	TIEMPO
1	<i>Creación del equipo de diagnóstico</i>	1/3/2016	3/3/2016	3d
2	<i>Definición de los objetivos del diagnóstico</i>	4/3/2016	4/3/2016	1d
3	<i>Revisión de documentos relacionados con la demanda turística del destino Cayos de Villa Clara y de la localidad de Caibarién</i>	6/3/2016	10/3/2016	5d
4	<i>Asistencia a conferencias realizadas por directivos del MINTUR Villa Clara</i>	12/3/2016	12/3/2016	1d
5	<i>Realización de entrevistas a directivos del MINTUR Villa Clara</i>	14/3/2016	15/3/2016	2d
6	<i>Revisión de documentos relacionados con los recursos y atractivos turísticos del municipio</i>	18/3/2016	20/3/2016	3d
7	<i>Realización del inventario de recursos y atractivos turísticos</i>	21/3/2016	22/3/2016	2d
8	<i>Visita a Planificación Física y Gobierno de Caibarién para recopilar información sobre los proyectos de desarrollo local del municipio</i>	26/3/2016	28/3/2016	3d
9	<i>Realización de entrevistas a trabajadores y directivos de Economía y Planificación para conocer la situación actual de los proyectos de desarrollo local del municipio</i>	30/3/2016	31/3/2016	2d
10	<i>Realización de entrevistas a trabajadores del Gobierno Municipal, de Planificación Física y de Economía y Planificación de la localidad para detectar los principales problemas que afectan a la comunidad.</i>	2/4/2016	5/4/2016	4d
11	<i>Observación directa en el municipio</i>	7/4/2016	9/4/2016	3d
12	<i>Análisis de los resultados obtenidos durante la recolección de información</i>	10/4/2016	12/4/2016	2d
13	<i>Aplicación de herramientas para la toma de decisiones</i>	13/4/2016	16/4/2016	4d
14	<i>Confección del informe</i>	17/4/2016	21/4/2016	5d

Fuente: Elaboración Propia.

ANEXO 10. Relación de establecimientos de alojamiento y proyectos futuros en la cayería norte de Caibarién

Tabla 16 Relación de establecimientos de alojamiento en la cayería norte de Caibarién

No.	Entidad	Tipología	Categoría	Habitaciones
1	Meliá Las Dunas	Hotel	5 Estrellas	925
2	Husa Cayo Sta. María Beach Colonial	Hotel	5 Estrellas	1368
3	Memories Cayo Santa María Paraiso Azul	Hotel	5 Estrellas	1386
4	Memories Royalton	Hotel	5 Estrellas	122
5	Iberostar Ensenachos	Hotel	5 Estrellas	506
6	Meliá Cayo Santa María	Hotel	5 Estrellas	358
7	Melia Buenavista (Villa Zaida del Río)	Hotel	5 Estrellas	106
8	Sol Cayo Santa María	Hotel	4 Estrellas	300
9	Playa Cayo Santa María	Hotel	5 estrellas	769
10	Eurostar Cayo Santa María	Hotel	5 estrellas	846
11	Villa Las Brujas	Hotel	3 Estrellas	24
12	Blue Oceans Hotels	Hotel	5 Estrellas	1600
13	Valentine Perla Blanca	Hotel	5 Estrellas	1020

Tabla17 Proyectos de desarrollo de Gaviota en la cayería noreste de Caibarién

No.	Hotel	Número de habitaciones	Destino
1	Lagunas del Este 5	750	Cayo Santa María
2	Las Salinas 1	535	Cayo Las Brujas
3	Las Salinas 2	425	Cayo Las Brujas
4	Las Salinas 3	425	Cayo Las Brujas
5	San Agustín	252	Cayo Las Brujas
6	Farallón de la Bomba Este	516	Cayo Las Brujas
7	Farallón de la Bomba Oeste	660	Cayo Las Brujas

Fuente: Elaboración propia, a partir de la presentación del MINTUR sobre el desarrollo y perspectivas del turismo en Villa Clara 2015.

ANEXO 11. Relación de establecimientos estatales y no estatales de Alojamiento en el municipio Caibarién

Figura 10. Relación de establecimientos estatales.

Entidades estatales	Moneda	Gasto diario (mín.)	Tipología	Categoría	Servicios			Nº Hab	Nº Plazas	Nº Trabajadores	Acceso
					A+B	TV	Bar				
Brisas del Mar	CUC	39	Hotel	2 Estrellas	X	X	X	27	54	32	L
Cabañas de Planta Mecánica	MN	3	Villa	3ra Categoría	-	-	X	24	144	12	R
Cabañas del IMPUD	MN	3	Villa	3ra Categoría	-	-	X	31	186	13	R
Cabañas del INRA	MN	22	Villa	3ra Categoría	X	X	X	31	235	48	R
Cayo Conuco (Campismo Popular)	MN	35	Villa	3ra Categoría	X	X	X	24	130	27	L
Villa Azúcar (MINAZ)	MN	30	Villa	3ra Categoría	X	X	X	33	180	64	R
Villa Blanca (MININT)	MN	25	Hotel	3ra Categoría	X	X	X	42	240	64	R
Villa Los Conucos (FAR)	MN	30	Villa	1 Estrella	X	X	X	25	115	70	R
TOTAL	-	-	-	-	-	-	-	237	1284	330	-

Leyenda: L- Libre R - Restringido (mín.)- mínimo

Fuente: Planificación Física, Caibarién 2016.

Tabla 18 Relación de establecimientos no estatales.

Establecimientos no estatales de alojamiento (Hostales)	Servicios Ofrecidos		Total
	Vivienda Completa	Habitación y baño	
Alquiler en MN	68	19	87
Alquiler en CUC	8	27	35
Total	76	46	122

Fuente: Dirección Municipal de Vivienda, Caibarién, 2016.

ANEXO 12. Entidades estatales de restauración en la ciudad de Caibarién

Figura 11. Entidades estatales de restauración en la ciudad de Caibarién

Nombre	Tipo	Propietario	Moneda	Servicio	Especialidad	Nº de Plazas	Nº de Trabajadores				
Almares	Restaurante	Comercio y Gastronomía	Doble	Almuerzo Cena	Italiana	120	43				
El España	Restaurante	Comercio y Gastronomía	Doble	Almuerzo Cena	Mariscos	40	12				
Las Baleares	Restaurante	Comercio y Gastronomía	Doble	Almuerzo Cena	Genérico	20	6				
Ranchón "El Malecón"	Restaurante	Comercio y Gastronomía	Doble	Almuerzo Cena	Genérico	40	17				
Vista al Mar	Restaurante	Comercio y Gastronomía	Doble	Almuerzo Cena	Genérico	80	12				
Brisas del Mar	Restaurante	Comercio y Gastronomía	CUC	Desayuno Almuerzo Cena	Genérico	34	6				
La Cabaña	Restaurante	Palmares	CUC	Almuerzo Cena	Genérico	48	5				
Café "El Aroma"	Cafetería	Comercio y Gastronomía	Doble	Comidas ligeras	Café	16	6				
La Villa Nuova	Cafetería	Palmares	CUC	Comidas ligeras	Italiana	32	7				
El Piropo	Cafetería	Palmares	CUC	Comidas ligeras	Helados	80	6				
DiTu	Cafetería	Palmares	CUC	Comidas ligeras	Pollo	26	2				
El Rumbo	Cafetería	Palmares	CUC	Comidas ligeras	Genérico	80	6				
Servisa	Cafetería	Comercio y Gastronomía	CUC	Comidas ligeras	Genérico	96	3				
El Rápido	Cafetería	Cimex	CUC	Comidas ligeras	Genérico	28	1				
Categorías	R.	Cf.	C	P	Cx	D	CUC	E	NE	Total	Total
TOTAL	7	7	8	5	1	6	8	6	8	740	132

LEYENDA:

R- Restaurante

Cx- Cimex

C- Comercio y Gastronomía

E- Restaurante Especializado

NE- Restaurante no Especializado

Cf.- Cafetería

P- Palmares

D- Doble Moneda

Fuente: Planificación Física, Caibarién, 2016

ANEXO 13 Herramientas utilizadas en el análisis del potencial turístico del municipio Caibarién.

Cálculo del potencial turístico.

Tabla 19 Regiones del municipio Caibarién.

Regiones	Ubicación
1	<i>Compuesta por la cayería noreste del municipio (Las Brujas, Ensenachos, Santa María, Francés y Fragoso).</i>
2	<i>Compuesta por los Consejos Populares Centro y Pesquera – Playa, de la ciudad de Caibarién (cubre toda la zona norte de la ciudad, incluyendo la zona portuaria, Cayo Conuco, el Centro Histórico y la playa Mar Azul).</i>
3	<i>Compuesta por los Consejos Populares Van Troi y La Torre-Marcelo Salado de la localidad de Caibarién (ocupa la zona sur de la localidad de Caibarién e incluye áreas rurales como el asentamiento Cambaito, Texico, los asentamientos situados en la carretera Remedios-Caibarién, así como los repartos Van Troi, Aeropuerto, La Torre, Picadora y Marcelo Salado).</i>
4	<i>Compuesta por la zona rural sureste del municipio (incluye Guajabana, Rojas, Dolores, Sierrezuala, la Perla, entre otros).</i>

Fuente: Ausina, 2014.

Tabla 20 Evaluación del potencial turístico del municipio Caibarién

Indicadores	Región 1	Región 2	Región 3	Región 4
<i>Ambientales</i>	8.60	5.39	3.10	4.69
<i>Turísticos</i>	9.71	6.30	4.88	4.28
<i>De percepción</i>	8.71	5.55	5.73	6.60
<i>Antrópicos</i>	7.77	7.62	6.81	6.65
<i>Total</i>	34.79	24.86	20.52	22.22
<i>Promedio</i>	8.70	6.22	5.13	5.56

Fuente: Ausina, 2014.

Tabla 21 “Conquistadores” y “Desalentadores” de cada región

Regiones	Conquistadores	Desalentadores
1	<ul style="list-style-type: none"> • Playas vírgenes de primera calidad • Cercanía a la segunda barrera coralina más grande del mundo • Altas potencialidades para el desarrollo del buceo y actividades náuticas • Cayo Santa María declarado por la UNESCO, Reserva de la Biosfera • Pedraplén reconocido como la obra del siglo, con el Premio Puente Alcántara • Existencia de especies endémicas locales y nacionales • Existencia de unidades ambientales relevantes • Existencia de infraestructura hotelera de primera categoría • Oferta turística variada 	<ul style="list-style-type: none"> • Poco contacto con la población local • Poco intercambio cultural

	<ul style="list-style-type: none"> • Fácil acceso • Bienestar y tranquilidad percibida • Personal preparado para el desarrollo de la actividad turística • Oferta gastronómica variada 	
2	<ul style="list-style-type: none"> • Existencia de un conjunto de edificaciones de gran valor arquitectónico e histórico-cultural, con categoría Centro Histórico Urbano • Existencia de especies endémicas en el área protegida de Cayo Conuco • Desarrollo de festividades populares reconocidas como el Carnaval Acuático, la Semana de Cultura y las Parrandas. • Arraigadas tradiciones culinarias • Hospitalidad y receptividad de la población local. • Posibilidad de desarrollo de la pesca deportiva o visualización de la misma. • Existencia de auténticas tradiciones y costumbres populares. • Tradición oral que recorre mitos y leyendas de gran originalidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Deterioro de la playa • Deterioro del patrimonio edificado y del Centro Histórico • Estructura de alojamiento insuficiente. • Malas condiciones e incultura en la prestación de servicios. • Problemas con el alcantarillado de la ciudad. • Oferta recreativa insuficiente.
3	<ul style="list-style-type: none"> • Presencia de elementos de valor histórico cultural y arquitectónico (Parque Temático Locomotoras a Vapor, Museo del Azúcar, el Cementerio y el Fortín). • Presencia del símbolo que identifica la Villa Blanca, el monumento al Cangrejo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Oferta recreativa muy pobre. • Infraestructura de alojamiento escasa. • Falta de tratamiento de residuales industriales, lo que provoca contaminación ambiental. • Problemas con el alcantarillado.
4	<ul style="list-style-type: none"> • Existencia de numerosas cuevas. • Presencia de uno de los bosques de palmeras más grandes de Cuba (Palmar de Araña) • Contacto directo con la naturaleza. • Existencia de ríos de primer orden. • Estilo de vida del campesinado de la zona. • Presencia de elementos de valor histórico-cultural (Fortín e Ingenio de Dolores). 	<ul style="list-style-type: none"> • Carencia de infraestructura de alojamiento, gastronomía y recreación. • Medios de comunicación escasos. • Vías de acceso en mal estado.

Fuente: Ausina, 2014.

ANEXO 14: Elementos que conforman la muestra y los individuos representativos encuestados por cada elemento.

Tabla 22 Elementos que conforman la muestra y los individuos representativos encuestados por cada elemento.

No.	Elementos	Nombre y responsabilidad de los elementos
1	Consejo de la Administración Municipal de Caibarién	Mariela Villareal de Dios Vicepresidenta del Consejo de Administración
2	Economía y Planificación de Caibarién	Orayma Torres Jiménez Directora Municipal de Economía y Planificación
3	Dirección Municipal de Cultura.	Raúl Rodríguez Cabrera Esp. Estudios Socioculturales
4	Delegación Municipal del PCC	Analliny Brolet González Funcionaria integral
5	Delegación Municipal de la UJC	Pedro A Peñaranda Casares 1er Secretario UJC
6	Delegación Gaviota Centro.	Norberto Santos Subdelegado Gaviota centro
7	Palmares S.A. Caibarién	Jorge Luis Garcés Hernández Administrador Palmares Caibarién
8	Dirección Municipal de Comercio y Gastronomía.	Xiomara Dailét González Administradora
9	Hostal del municipio.	Norgia Cedeño Torna. Hostal "La Estrella"
10	Hostal del municipio.	Dionida Reyes Hostal "Los Portales"
11	Hostal del municipio.	Hostal "La Nena"
12	Centro de Restauración Privado	Anónimo
13	Agencia de Viajes Gaviotatur	José Luis Licor Jefe de Operaciones Gaviotatur Caibarién
14	Agencia de Viajes Havanatur	Yelena Castro Pérez Agente Havanatur Caibarién
15	Habitante del municipio	Nelverio Marrero Acosta Trabajador del PCC Caibarién
16	Habitante del municipio	Anónimo

ANEXO 15: Encuestas aplicadas a las partes interesadas por Pérez (2013)

1. Encuesta a ----- A -----

Nombre del encuestado/a:

Responsabilidad que desempeña:

Estimado/a compañero/a:

Como parte de una investigación relacionada con la integración de las partes interesadas en el destino turístico “Caibarién”, ----- A ----- fue seleccionado dentro de la muestra por la importante labor que desempeña a favor del desarrollo turístico, la calidad de vida de la población del territorio y el cuidado y conservación del patrimonio municipal.

Su opinión para esta investigación es valiosa. ¡Gracias!

1. Delimite el interés en el ámbito turístico de ----- A ----- con respecto a la escala que se propone y agregue otros intereses en caso de que no se especifiquen:

1	2	3	4	5
Totalmente desinteresado	Desinteresado	Ni interesado ni desinteresado	Interesado	Totalmente interesado

[En este apartado se escriben los intereses más representativos de cada parte interesada con un guión delante para que el encuestado clasifique de acuerdo a la escala]

Aquí puede incluir otros intereses no mencionados y clasificarlos

atendiendo a la escala propuesta -----

2. Atendiendo a la escala que se propone a continuación, determine los recursos de ----- A ----- para contribuir a conseguir los objetivos e intereses propuestos anteriormente:

1	2	3	4	5
No se cuenta con ningún recurso	Se cuenta con escasos recursos	No conozco los recursos con los que se cuenta	Se cuentan con algunos recursos	Se cuentan con todos los recursos que se necesitan.

3. Evalúe el tipo de relación que mantiene ----- A ----- con las partes interesadas en el desarrollo turístico del territorio, atendiendo a los atributos que se exponen y la escala siguiente:

1	2	3	4	5
No existe ninguna relación	Existe una pequeña relación	No sabría explicar el tipo de relación	Existe alguna relación	Existe una amplia relación

Con respecto a ----- B ----- (se especifican las partes interesadas)

3.1 Se puede decir que en el ámbito turístico ----- A----- mantiene relaciones:

Tipo de relación que se establecen entre ambas partes interesadas	Clasificación de acuerdo a la escala				
	Partes interesadas				
Económicas (contratos económicos)					
De colaboración (Trabajo en conjunto)					
De antagonismo (contrariedad, rivalidad, oposición)					
De cooperación (trabajo de acuerdo a un objetivo compartido)					
Interpersonales (entre los miembros de una u otra parte)					
De otros tipos (especifique cual)					

2. Encuesta aplicada a la Comunidad Local. Adaptado de Menoya (2016).

Esta encuesta forma parte de una investigación sobre la actividad turística y el desarrollo local en el municipio, con el objetivo de conocer las particularidades de estas actividades y su opinión sobre el desarrollo de las mismas. Necesitamos que colabore con sus criterios.

1. ¿Cuál es su nivel de interés con respecto al desarrollo de la actividad turística en la región?

_____ Totalmente interesado _____ Interesado _____ No interesado

2. ¿Cree usted que las entidades que participan en el desarrollo del municipio cuentan con recursos para llevar a cabo la actividad turística?

_____ Si _____ No _____ No se

3. Existen relaciones entre los actores estatales y privados y las comunidades que usted representa, especifique el nivel de satisfacción de las mismas:

_____ Satisfactorias _____ Muy buenas _____ No existen relaciones

4. Conocen si existen conflictos entre las comunidades y los actores estatales y privados: Si existe alguno por favor argumente.

Sí _____ No _____

5. ¿Cómo considera usted las relaciones entre los turistas y la comunidad local en el municipio?

_____ Nulas _____ Pequeñas _____ Medianas _____ Amplias

Muchas gracias por su colaboración.

ANEXO 16. Intereses declarados por las partes interesadas en orden de importancia y los recursos con los que cuentan para contribuir a conseguir estos intereses.

Tabla 23 Intereses declarados por las partes interesadas en orden de importancia y los recursos con los que cuentan para contribuir a conseguir estos intereses.

Gobierno Local

Intereses en el ámbito turístico según orden de importancia:

Establecer y regular las relaciones y funciones que le competen con relación a la actividad turística y su desarrollo en la provincia.

Participar en la planificación, organización y control de la gestión turística en el territorio bajo una concepción de sostenibilidad.

Promover en los habitantes y visitantes una cultura de conservación y cuidado de los recursos, valores arquitectónicos, espacios patrimoniales, costumbres y tradiciones que caracterizan al municipio.

Utilizar de forma positiva y en aras del desarrollo turístico local las potencialidades de la comunidad.

Controlar la ejecución de nuevos proyectos de expansión urbanística que puedan interferir los procesos de desarrollo turístico

Mejorar los servicios de información turística y el acceso de los visitantes a los recursos turísticos

Recursos con los cuentan para conseguir estos intereses: todos

Instituciones

Intereses en el ámbito turístico según orden de importancia:

Favorecer la participación en la gestión de los espacios turísticos de otras entidades, empresas y organismos interesados.

Convertir a la actividad turística en una fuente generadora de empleos para la población.

Trabajar para que el turismo se convierta en el territorio en una herramienta que fomente el desarrollo local.

Asegurar una gestión adecuada de las instalaciones de uso público para complementar las expectativas y necesidades de los visitantes.

Difundir los valores patrimoniales, la cultura, tradiciones y costumbres con que cuenta el destino turístico.

Colaborar al conocimiento, uso y disfrute del patrimonio, la historia, la cultura y los recursos turísticos del territorio.

Mejorar la calidad de vida de la población local.

Recursos con los cuentan para conseguir estos intereses: algunos

Sector Empresarial Estatal

Intereses en el ámbito turístico según orden de importancia:

Propiciar la rentabilidad de las operaciones económicas que se llevan a cabo dentro de la actividad turística

Desarrollar el turismo nacional como fuente de ingreso importante para el país.

Elevar los ingresos adicionales generados por concepto de turismo para emplearlos en beneficio de la población local.

Estimular la participación de otras empresas, entidades y organismos en la gestión de los espacios turísticos.

Optimizar el uso de los espacios turísticos del territorio en correspondencia con lo que demandan los visitantes..

Mejorar los servicios públicos e infraestructuras con que cuenta el destino para la satisfacción de las necesidades de los visitantes.

Educar en los principios de la sostenibilidad para emplear nuevas formas de producción y consumo turístico.

Incentivar los procesos investigativos en temáticas relacionadas con los valores, recursos y potencialidades del destino turístico.

Recursos con los que cuentan para conseguir estos intereses: algunos**Sector Empresarial Privado****Intereses en el ámbito turístico según orden de importancia:**

Propiciar la oportunidad de que los hostales se asocien al sindicato del sector turístico.

Posibilitar a los hostales que formen parte de los directorios y guías de turismo

Acceder a mejores servicios e infraestructuras

Contribuir a la conservación y restauración del patrimonio, los recursos y valores existentes en territorio.

Disponer y disfrutar de mejores ofertas vacacionales locales como parte del desarrollo turístico del territorio.

Elevar los ingresos que se generan a partir del turismo en la provincia.

Aprovechar los frutos del turismo para impulsar la actividad empresarial.

Elaborar propuestas que contribuyan a la satisfacción de las expectativas y necesidades de los turistas que visitan el territorio.

Elevar la satisfacción de las expectativas y experiencias de los turistas para garantizar su retorno al destino.

Recursos con los que cuentan para conseguir estos intereses: escasos

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 17. Tabulación de los distintos tipos de relaciones entre las partes interesadas.

Tabla 24 Tabulación de los distintos tipos de relaciones entre las partes interesadas.

	Instituciones	Sector Empresarial Estatal	Sector Empresarial Privado	Comunidad Local
Gobierno Local	E:1,1,4 C1:4,4,5 A:1,1,1 C2:5,5,5 I:5,5,5 O:	E:1,1,4 C1:4,4,5 A:1,1,1 C2:2,2,4 I:5,5,5 O:	E:1,1,2 C1:1,4,4 A:1,1,1 C2:1,1,2 I:2,2,2 O:	E:1,1,1 C1:4,4,4 A:1,1,1 C2:5,5,5 I:5,5,5 O:
Instituciones		E:1,2 C1:5,5 A:1,1 C2:1,5 I:5,5 O:	E:1,2 C1:4,4 A:1,1 C2:1,5 I:4,5 O:	E:1,1 C1:5,5 A:1,1 C2:4,4 I:5,5 O:
Sector Empresarial Estatal			E:1,1,2,2,1 C1:1,1,4,4,5 A:1,1,1,1,1 C2:1,1,2,4,4 I:4,4,4,4,5 O:	E:1,1,1,2,2 C1:2,2,4,4,5 A:1,1,1,1,1 C2:1,2,2,4,4 I:4,4,4,4,5 O:
Sector Empresarial Privado				E:1,1,1,1 C1:1,1,1,1 A:1,2,2,1 C2:4,4,4,4 I:4,4,4,4 O:

Fuente Elaboración Propia.

Leyenda:

- E:** Nivel de las relaciones económicas entre ambas partes interesadas.
- C1:** Nivel de las relaciones de colaboración entre ambas partes interesadas.
- A:** Nivel de las relaciones de antagonismo entre ambas partes interesadas.
- C2:** Nivel de las relaciones de cooperación entre ambas partes interesadas.
- I:** Nivel de las relaciones interpersonales entre ambas partes interesadas.
- O:** Nivel de las relaciones de otros tipos entre ambas partes interesadas.