

UCLV
Universidad Central
"Marta Abreu" de Las Villas



FCE
Facultad de
Ciencias Económicas

TRABAJO DE DIPLOMA

Indicadores de sostenibilidad turística para mejorar las relaciones entre actores del alojamiento turístico en Santa Clara

Tutor: MSc Kenia Alvarez Cepero

Autor: Javier Iglesia Palmero

Junio, 2018
Santa Clara
Copyright©UCLV

Este documento es Propiedad Patrimonial de la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas, y se encuentra depositado en los fondos de la Biblioteca Universitaria “Chiqui Gómez Lubian” subordinada a la Dirección de Información Científico Técnica de la mencionada casa de altos estudios.

Se autoriza su utilización bajo la licencia siguiente:

Atribución- No Comercial- Compartir Igual



Para cualquier información contacte con:

Dirección de Información Científico Técnica. Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas. Carretera a Camajuaní. Km 5½. Santa Clara. Villa Clara. Cuba. CP. 54 830

Teléfonos.: +53 01 42281503-1419

Dedicatoria

Para todos los que con su ayuda, su fe, su apoyo incondicional y su amor han hecho posible la consecución de este logro.

¡Gracias!

Agradecimientos

A mi familia, por ser el motor impulsor de todo lo que he conseguido y conseguiré en esta vida.

A profesores, maestros y mentores por su empeño y por enseñarme lo importante de perseverar y siempre querer más.

A mis compañeros, todos, los que están y los que no, por todas las cosas inolvidables que vivimos juntos.

A mis amigos, que aunque pocos, son de verdad.

A mi tutora por confiar, por soportarme y por nunca decir que no.

Resumen

El logro de un turismo sostenible como proceso continuo, requiere un seguimiento constante de los impactos para introducir las medidas preventivas o correctivas necesarias. (OMT,2004). La nueva etapa del desarrollo de la actividad turística en Cuba exige una política que haga corresponder la diversificación de la oferta con la nueva demanda, lo que equivale a la necesidad de una nueva concepción del turismo en términos de destino integral y sostenible. La ciudad de Santa Clara cuenta en la actualidad con un amplio potencial para el desarrollo de la actividad privada en el sector turístico, especialmente en el área de alojamiento, aunque se aprecia cierta disparidad en cuanto a los objetivos perseguidos por los actores público y privado-individual, entorpeciendo las posibles y necesarias relaciones que deberían establecer. Dichas relaciones se deben sustentar en un sistema de indicadores que permita orientar la toma de decisiones para conseguir los objetivos fijados en función de la cooperación entre actores. Como base conceptual para la propuesta en este estudio se utiliza la Guía práctica - Indicadores de desarrollo sostenible para destinos turísticos desarrollada por la Organización Mundial del Turismo 2005 atendiendo a que sus directrices para el desarrollo sostenible del turismo son aplicables a todas las formas de turismo en todos los tipos de destinos. Se propone un sistema de indicadores de sostenibilidad turística que permita mejorar las relaciones entre actores favoreciendo la adopción de políticas públicas y su seguimiento como un instrumento para promover la participación responsable de los actores con intereses en el destino.

Palabras Claves:Relaciones público-privadas, actores del alojamiento turístico,indicadores de sostenibilidad turística

Abstract

The achievement of sustainable tourism as a continuous process requires constant monitoring of the impacts to introduce the necessary preventive or corrective measures. (OMT, 2004). The new stage of the development of tourism activity in Cuba requires a policy that corresponds the diversification of supply with the new demand, which is equivalent to the need for a new conception of tourism in terms of an integral and sustainable destination. The city of Santa Clara currently has a wide potential for the development of private activity in the tourism sector, especially in the area of accommodation, although there is a certain disparity in terms of the objectives pursued by public and private actors. Obstructing the possible and necessary relationships that should be established. These relationships must be based on a system of indicators that allows decision-making to be guided in order to achieve the objectives set in terms of cooperation among actors. As a conceptual basis for the proposal in this study, the Practical Guide - Indicators of sustainable development for tourist destinations developed by the World Tourism Organization 2005 is used, taking into account that its guidelines for the sustainable development of tourism are applicable to all forms of tourism in all types of destinations. A system of tourism sustainability indicators is proposed to improve relations between actors, favoring the adoption of public policies and their follow-up as an instrument to promote the responsible participation of stakeholders with interests in the destination.

Key words: Public-private relations, actors of tourist accommodation, indicators of tourism sustainability

Índice

Índice	7
Capítulo 1:Marco teórico-conceptual de la investigación.....	16
1.1 Introducción al capítulo	16
1.2 Turismo principales conceptos.....	16
1.3 Alojamiento turístico.....	19
1.3.1 El alojamiento turístico en Cuba	21
1.4 Elementos del Sistema turístico local y sus actores.....	22
1.5 Relaciones entre actores turísticos	25
1.6 Indicadores de sostenibilidad y desarrollo turístico en el estudio de las relaciones entre actores del turismo.....	30
1.7 Conclusiones del capítulo	33
Capítulo 2 :Estado actual de las relaciones entre actores público y privado individual del alojamiento turístico en el municipio de Santa Clara.	35
2.1 Introducción	35
2.2 Análisis de las etapas del procedimiento de Alvarez, 2015 correspondientes a la caracterización del sistema turístico local , los actores del alojamiento turístico y el gobierno local en Santa Clara.....	35
2.3 Fundamentación de métodos y técnicas aplicadas.....	39
2.4 Diagnóstico de la situación actual de las relaciones entre actores del alojamiento turístico en Santa Clara.....	40
2.5 Conclusiones del Capítulo	54
Capítulo 3: Propuesta de indicadores de sostenibilidad turística para el mejoramiento de las relaciones entre actores del alojamiento turístico en el municipio de Santa Clara.	56

3.1 Introducción al capítulo	56
3.2 Consideraciones generales sobre los indicadores de sostenibilidad turística.....	56
3.3 Propuesta de indicadores de sostenibilidad turística para mejorar las relaciones entre actores del alojamiento turístico.....	59
3.4 Validación por expertos de la propuesta de sistema de indicadores.....	66
3.5 Conclusiones del capítulo	70
Conclusiones.....	71
Recomendaciones.....	72
Bibliografía.....	73
ANEXOS.....	80
Anexo 1. Hilo conductor de la investigación.	80
Anexo 2. Definiciones de Turismo.	81
Anexo 3. Análisis taxonómico de las definiciones de Turismo.....	86
Anexo 4. Clasificación de los alojamientos turísticos según la normativa comunitaria española.....	88
Anexo 5. Sistema turístico local y sus actores.....	90
Anexo 7. Líneas de Investigación de relaciones.....	92
Anexo 8. Procedimiento para la definición de estrategias de cooperación integrada entre los actores del alojamiento turístico de un territorio. Alvarez 2015.....	93
Anexo 9. Entrevista utilizada.	94
Anexo 10. Entrevista a representantes del Consejo de Administración Municipal (CAM) en Santa Clara y otros organismos seleccionados	95
Anexo 11. Entrevista a los propietarios de viviendas privadas de uso turístico	96

Anexo 12. Cuestionario para determinar las relaciones entre los sectores de alojamiento en Santa Clara.....	97
Anexo 13. Aplicación del procedimiento de selección de expertos.	98
Anexo 14. Arribo al aeropuerto Abel Santamaría según los mercados.	100
Anexo 15. Plan de Desarrollo 2014-2030 en Santa Clara.	101

Introducción

El turismo se ha distinguido por un crecimiento prácticamente ininterrumpido a lo largo del tiempo, a pesar de crisis ocasionales, demostrando siempre su fortaleza y su resistencia. Un número creciente de destinos de todo el mundo se han abierto al turismo y han invertido en él, haciendo del mismo un sector clave para el progreso socioeconómico, a través de la creación de puestos de trabajo y de empresas, la generación de ingresos de exportación y la ejecución de infraestructuras.(OMT, 2017)

Este escenario ha motivado a los gobiernos a repensar las formas de progresar económicamente y buscar nuevas vías de desarrollo diferentes a las tradicionales. En este contexto se ve al turismo como uno de los pocos sectores de la economía que disfrutan de la versatilidad y flexibilidad necesarias para adaptarse a las condiciones propias de cada territorio y de cada población. De ahí que se presenta como una oportunidad estratégica para el desarrollo local que cada día obtiene una mayor relevancia.

En tal sentido se considera al turismo como una pieza vital para el desarrollo y que debe ser entendido en una visión integradora, en concordancia con las políticas de un país partiendo de las particularidades de cada zona o región. Pero, por sobre todo, articulada entre sus propios actores. De ahí que como expresa Mier, 2010:“ los gobiernos establecen el marco regulador y el propiciatorio, y es el sector privado en gran parte el que da forma a la calidad, la competitividad y la sostenibilidad del producto turístico”

Últimamente los viajes y el turismo no han quedado inmunes frente a los cambios en las funciones y responsabilidades de los interlocutores sociales que están afectando a todos los sectores de la economía. Quienes han desempeñado tradicionalmente un papel clave en el desarrollo del turismo y en la promoción de sus países como destinos turísticos, como lo son las instituciones públicas, atendiendo a los cambios de mentalidad y al posicionamiento de otros actores, han cedido espacio en la gestión turística con la manifiesta intencionalidad de involucrar a los empresarios, empleados, gremios, universidad y otros. (Mier, 2010)

El conocimiento sobre los actores turísticos del territorio y sus relaciones es un elemento básico para la gestión activa de cualquier destino turístico, pues éstos tienen una importancia especial en las estrategias y las acciones que deben emprenderse para adaptarse a las nuevas condiciones del contexto, caracterizado, entre otras cosas, por la desintermediación y los nuevos hábitos de la demanda turística, en los que la experiencia, la mayor actividad en destino y el descubrimiento y auto-organización son clave.(Marinero, 2009)

Dar un uso óptimo a los recursos naturales, respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas y velar por la generación de beneficios socioeconómicos para todos los actores implicados constituyen las premisas de sostenibilidad para cualquier destino turístico. El desarrollo sostenible del turismo exige la participación informada de todos los actores involucrados, así como un liderazgo político firme para lograr una colaboración amplia y establecer un consenso. El logro de un turismo sostenible es un proceso continuo y requiere un seguimiento constante de los impactos, para introducir las medidas preventivas o correctivas que resulten necesarias.(OMT,2004)

La nueva etapa del desarrollo de la actividad turística en Cuba exige transitar de un modelo de desarrollo litoral-hotelerero y una política oligopólica; hacia un modelo intensivo e inclusivo, con énfasis en una política que haga corresponder la diversificación de la oferta con la nueva demanda, y su autenticación en una relación coherente con la identidad cultural nacional de los productos turísticos, tanto en su conjunto como en sus numerosos componentes de lo público y lo privado, lo que equivale a la necesidad de una nueva concepción de la actividad turística en términos de destino integral y no sólo de un conjunto de productos poco o nada diferenciados. Ante este escenario, la participación activa de la oferta no estatal, deberá jugar un rol protagónico en la relación entre la oferta y la demanda. Esta participación activa se justifica por la necesidad de garantizar espacios de alojamiento, restauración, ocio y recreación; que satisfagan las demandas de crecientes flujos de visitantes con motivaciones diferentes al turismo de playa; y que el sector estatal .por tiempo y recursos. asume con dificultades. La falta de mantenimiento y el deterioro de la infraestructura hotelera, exige una reconstrucción a corto tiempo, al

unísono, que nuevos espacios extrahoteleros tienen que crearse para ofrecer un producto verdaderamente integral y diferenciado.(Perelló, 2015)

Villa Clara se sitúa en el centro de la isla de Cuba. Limita al Norte con el Océano Atlántico; al Este con las provincias de Ciego de Ávila y Sancti Spiritus, con quien también comparte territorio por el Sur; por el Oeste colinda con las provincias de Cienfuegos y Matanzas, constituye un sitio de obligado tránsito para los miles de turistas que recorren cada año los principales destinos de la isla

En Villa Clara se pueden encontrar hermosos paisajes y atracciones turísticas alternándose lo pintoresco con lo grandioso: la llanura y la montaña, villas coloniales y ciudades en franco desarrollo industrial, pueblos de pescadores y agradables instalaciones turísticas, y un sinnúmero de territorios insulares con un enorme potencial natural en estado virginal.

La ciudad de Santa Clara o *ciudad del Che* –como también se le nombra-, cuenta con diversos lugares de interés histórico, arquitectónicos, recreativos, paisajísticos y turísticos. Su centro histórico se desarrolla a partir del Parque Leoncio Vidal; a su alrededor se localizan una serie de edificaciones que exponen una gama de códigos arquitectónicos que viajan desde los coloniales, neoclásicos, eclécticos, art déco hasta los posmodernistas también reserva atractivos singulares como la Loma del Capiro, el Memorial y Monumento a Ernesto Che Guevara y sus compañeros de lucha de la Guerrilla Boliviana, y el Monumento al Tren Blindado, lugar histórico donde el Che dirigió la última y decisiva batalla librada contra la tiranía, entre otros.

El municipio cuenta en la actualidad con un amplio potencial para el desarrollo de la actividad no estatal en el sector turístico, especialmente en el área de alojamiento, esto motivado por el gran número de viviendas de uso turístico con que cuenta, llegando a superar incluso la capacidad habitacional estatal existente. En investigaciones realizadas anteriormente (Pérez 2016, Boffil 2017 y Alfonso 2017) se aprecia cierta disparidad en cuanto a los objetivos perseguidos por los actores implicados (público y privado-individual), lo cual da al traste con las posibles y necesarias relaciones de colaboración que deberían establecerse. Las relaciones entre actores del alojamiento turístico en un destino se deben

sustentar en un sistema de indicadores que permita orientar la toma de decisiones para conseguir los objetivos fijados en función de la cooperación entre ambos .

La nueva situación del país , a partir de la Implementación de los Lineamientos de la política económica y social, hacen de la medición de los efectos del turismo a escala local una herramienta fundamental para conocer la eficiencia y la sostenibilidad de dicha industria y del territorio en el que se desarrolla ,teniendo en cuenta a todos los actores público y privados que intervienen en ella.

Como parte de estos estudios previos se diseñó la red de relaciones que funciona actualmente en el municipio detectándose a partir de análisis realizados que la misma no funciona correctamente ,situación motivada principalmente por: el distanciamiento entre los actores público y privado, la insuficiente preparación de las autoridades que dirigen la actividad en el municipio, la falta de sistematicidad en los intercambios realizados entre el gobierno y los arrendatarios así como la informalidad ,el desconocimiento y la desorganización. Por todo lo antes expresado se plantea como **Problema de investigación:** ¿Qué indicadores son necesarios para mejorar las relaciones entre actores del alojamiento turístico en Santa Clara para lograr homogeneidad en los objetivos perseguidos por ambas partes? En tal sentido se define como **Hipótesis de la investigación:** A partir de la propuesta de un sistema de indicadores que evalúe las relaciones entre actores del alojamiento turístico existente en Santa Clara se podrán mejorar las mismas en función de una mejor gestión de la actividad turística en el territorio. Definiéndose como **Variable independiente:** la evaluación de la red de relaciones existente entre actores del alojamiento turístico en Santa Clara mientras que la **Variable independiente** sería: la capacidad de proponer criterios de mejora que permitan una gestión eficaz de la actividad turística en el territorio.

La investigación tiene como **Objetivo general:** Proponer un sistema de indicadores cualitativos y cuantitativos para lograr el mejoramiento de las relaciones entre actores del alojamiento turístico en el municipio de Santa Clara. Del mismo se desprenden tres objetivos específicos los cuales están en concordancia con los capítulos en que se divide dicha investigación:

1-Contruir un marco teórico-conceptual a partir de los principales aportes realizados por los estudiosos en el tema objeto de estudio.

2-Realizar un diagnóstico del estado actual de las relaciones público-privada del alojamiento turístico en el municipio de Santa Clara.

3-Diseñar un plan de mejora basado en indicadores que propicie la transformación de las actuales relaciones actores del alojamiento turístico en Santa Clara.

Capítulo 1

Capítulo 1: Marco teórico-conceptual de la investigación

1.1 Introducción al capítulo

Convencidos de que el nuevo escenario y los modelos de operación turística a nivel local a los que nos enfrentamos deberán ser cada día más innovadores y profesionalizados respecto de los que regían en los últimos años; la gestión turística actual ha transitado hacia un modelo donde cada día cobran mayor protagonismo el desarrollo endógeno, la colaboración entre sus diversos actores públicos y privados, la innovación y conformación de una oferta más experiencial, que asumen con decisión las grandes oportunidades de las nuevas tecnologías para mejorar el diseño e integración del producto.

Influenciados por la propia naturaleza del turismo, en este reto se ven involucrados un conglomerado de agentes públicos y privados pertenecientes a distintos ámbitos y diferentes subsectores con visiones e intereses no siempre comunes. Todos ellos conforman una amplia y heterogénea cadena de valor que atraviesa y percibe el turista durante su viaje, condicionando su satisfacción final, por lo que una gestión conjunta y más coordinada es determinante para la creación de una oferta turística competitiva en cada destino.

Partiendo de lo anteriormente expuesto surge la necesidad de realizar una revisión de los principales referentes bibliográficos referidos al tema objeto de estudio que permita sustentar y a la vez validar la investigación en cuestión, partiendo de las definiciones clásicas de turismo y posteriormente realizando un acercamiento a temas como el alojamiento turístico, los actores que intervienen en dicha actividad así como las relaciones que se establecen entre estos y los criterios para su mejora siguiendo siempre un orden de lo general a lo particular. **(Anexo 1)**

1.2 Turismo principales conceptos

El fenómeno turístico no es para nada nuevo. Son mucho los entendidos que a lo largo de los años han realizado sus aportes al término turismo. **(Anexo 2)**. La mayoría coinciden en afirmar que, el turismo, como lo conocemos en la actualidad tuvo su origen en la segunda mitad del siglo XIX y se refieren al británico Thomas Cook como el pionero de la actividad turística.

Desde entonces hasta la fecha resultan numerosas las acepciones encontradas referentes al turismo. Unos de los primeros en referirse al tema fueron los suizos Walter Hunziker y Kart Krapf quienes hacia 1942 expresaron: " Turismo es el conjunto de relaciones y fenómenos que se producen como consecuencia del desplazamiento y estancia temporal de personas fuera de su lugar de residencia, siempre que no esté motivado por razones lucrativas"

Sin dudas este concepto resulta un tanto escueto lo que no debería asombrarnos debido a la prematuridad con que fuese emitido y las condiciones imperantes en aquella época donde el mundo estaba inmerso en la devastadora Segunda Guerra Mundial.

Unos años después exactamente en 1955 la Academia Internacional de Turismo de Mónaco realiza un análisis del vocablo turismo desde su origen etimológico donde concluye: proviene del vocablo ingles TOUR que deriva del francés y significa viaje o excursión circular que a su vez proviene del latín TORNARE Sus raíces son TOUR y TURN ambas derivadas del latín tornus (torno) como sustantivo y tornare (redondear, tornear, en latín vulgar girar).

De acuerdo a éste análisis se podría concluir que el turismo constituye un viaje o excursión en torno a una determinada motivación, donde siempre se regresa al punto de partida.

Mathieson y Wall hacia 1986 utilizaron la siguiente definición: "El turismo es el movimiento temporal de la gente, por periodos inferiores a un año, a destinos fuera de su lugar de residencia y de trabajo, las actividades emprendidas durante la estancia y las facilidades creadas para satisfacer las necesidades de los turista"

Como se puede observar estos autores acotan el espacio temporal de la actividad turística al introducir el termino: "periodo inferior a un año" .Por otra parte realizan dos aportes importantes, uno, recogen la perspectiva de la oferta al hacer referencia a las "facilidades creadas " y segundo abordan en su definición el fundamento de toda la actividad turística: la satisfacción de las necesidades de los turistas. (OMT, 1998)

Por otra parte según expresara la OMT ,2004: "El turismo puede entenderse mejor si se analiza como un sistema que favorece la interacción entre los visitantes y el territorio y un intercambio entre las diferentes partes que lo componen".

Si observamos detenidamente este concepto emitido por el ente rector de la actividad turística a nivel mundial podemos percatarnos que a pesar de que guarda cierta similitud con los

conceptos aportados anteriormente en este caso se le otorga al turismo una connotación de sistema lo que constituye un dato novedoso hasta el momento y resulta un gran acierto pues brinda una visión más global de todo el entramado que encierra el término turismo.

El destacado investigador y profesor de la Universidad de La Habana Dr. Ramón Martín concluye que: el turismo encierra el conjunto de fenómenos y relaciones económicas, psico-sociológicas culturales y medio ambientales 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, 2006:12)

En el año 2005 un grupo de estudiosos en materia turística de la Universidad de La Habana planteo: 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. (Colectivo de autores de la Universidad de La Habana, 2005)

Este concepto constituye uno de los más abarcadores debido al gran número de características inherentes al turismo a que hace referencia como son: su carácter multisectorial, las relaciones que se establecen a raíz del desplazamiento del individuo, las motivaciones de viaje y la vinculación necesaria entre los distintos sectores que hacen posible la prestación de bienes y servicios.

Al efectuar el análisis de estas definiciones, a partir de los cinco criterios considerados más importantes, se puede concluir que, según las coincidencias de cada criterio en dichas definiciones, la mayoría de los autores afirman que el turismo comprende un desplazamiento hacia un sitio diferente al del lugar de residencia habitual con carácter temporal. Más de la mitad piensa que no tiene fines lucrativos y que se establecen relaciones con motivo del viaje, sin embargo solo un autor considera que el turismo comprende relaciones entre los sectores públicos y privados. Resumiendo todas las

definiciones, se puede establecer que el turismo es un conjunto de relaciones económicas, culturales, sociales que incluyen un viaje del individuo a otro lugar, diferente al de su residencia habitual, sin interés de lucro o de remuneración económica. **(Anexo 3)**

1.3 Alojamiento turístico

El turismo es actualmente uno de los motores impulsores de la economía a escala mundial. La también conocida como industria sin chimeneas genera anualmente elevados valores de ingresos sobre todo en los países subdesarrollados ubicados en regiones como Asia, América y África principalmente, en mucho de cuales ocupa la cima entre las principales actividades económica.

Sin dudas el alojamiento representa la piedra angular dentro de la industria turística pues el requisito principal para la realización de un viaje de carácter turístico consiste en hospedarse por un periodo de tiempo superior a veinticuatro horas e inferior a u año fuera del lugar de residencia habitual.

Muchos son los autores que se han referido al término alojamiento turístico a lo largo de la historia. Todos expresándose desde su perspectiva pero a la vez convergiendo en puntos comunes .En este sentido encontramos que:

Según la OMT (2014) se considera como alojamiento a aquella actividad ejercida por los establecimientos que presten servicios de hospedaje al público a cambio de un pago de forma profesional, este puede ser de modo temporal o permanente y puede incluir otros servicios complementarios.

Por otra parte, Rivas García (2015) manifiesta que entendemos por alojamientos turísticos aquellos establecimientos destinados a proporcionar mediante un precio servicios de habitación y/o residencia junto a otros servicios. La conjugación de las estructuras físicas con la organización los servicios que se prestan, la imagen y el precio bajo un criterio de calidad definirán la categoría de este alojamiento. Según este autor la actividad de alojamiento se orienta a satisfacer las necesidades de hospedaje del turista así como otras vinculadas a

servicios complementarios que se brindan en el establecimiento donde la categoría del mismo estará dada según sus características, precio y la calidad de los servicios brindados

Atendiendo a los conceptos abordados anteriormente resulta válido realizar una salvedad para establecer una distinción entre las dos principales categorías que engloban a los establecimientos del alojamiento turístico. **(Anexo 4)**

De este modo, entiéndase por: Alojamiento público a aquel que ejerce una actividad comercial regular, consistente en ofrecer al turista la posibilidad de pernoctar en una habitación u otro espacio acondicionado para el alojamiento, siendo su capacidad mayor a un determinado número de camas. (OMT 2005 citado en Torres, 2016)

Quesada Castro (2010) Hace énfasis en las empresas privadas o particulares que se encargan de proveer alojamiento a visitantes nacionales y extranjeros que buscan practicar el turismo residencial que generalmente se establece en este tipo de establecimientos en: viviendas en propiedad, habitaciones alquiladas en casas particulares y habitaciones alquiladas en viviendas familiares. En este caso se aborda el alojamiento como un fenómeno diverso donde el servicio ofrecido es cada vez más especializados y varían constantemente adaptándose a las particularidades de los clientes y en ocasiones incluso a sus presupuestos.

Por su parte dentro del alojamiento privado se encuentra el alojamiento privado individual, caracterizado por una capacidad limitada. Dentro de este tipo de establecimientos se encuentran las habitaciones en casas privadas y viviendas familiares en función del alojamiento turístico. (Feijo, 2016)

A nivel mundial el alojamiento residencial ofrece grandes ventajas frente al hospedaje en hoteles y otros establecimientos turísticos que brindan servicios similares, por lo que se hace necesario trabajar arduamente en la promoción de estos establecimientos para que sus servicios estén accesibles a los clientes y de esta forma el viajero pueda contactar y hospedarse en los hogares que brindan alojamiento turístico.

Según Díaz Domínguez & Santana Talavera (2016), en la actualidad, para la promoción del alojamiento, se combinan la comercialización directa, a través de su sitio web y redes sociales con la utilización de distintos intermediarios. De acuerdo a este argumento la promoción turística a través de medios online brinda oportunidades de captación de clientes a los

alojamientos turísticos y mayor accesibilidad a información al turista, sobre todo las plataformas digitales enfocadas en la promoción de alojamiento rural o residencial

De acuerdo por el argumento de Guillén Navarro (2015) Negar la trascendencia de las viviendas de uso turístico carece de sentido. Por su impacto social, económico y turístico merecen un tratamiento adecuado por parte de todos los agentes implicados y, en especial, de los poderes públicos.

1.3.1 El alojamiento turístico en Cuba

La mayor de las Antillas, a raíz del auge experimentado en el sector turístico en los últimos años ha llevado a cabo un proceso de despliegue de su capacidad habitacional potenciando aquellos territorios donde la demanda es creciente.

Incentivadas por las bondades que ofrece la actual cartera de negocios, donde se fomenta la inversión extranjera en diversas áreas económicas, varias compañías foráneas han decidido apostar en el desarrollo hotelero del país, lo cual sin dudas constituye una importante inyección de capital para continuar con el avance de la industria turística cubana.

El panorama del turismo en Cuba resulta cada vez más prometedor razón por la cual, el país lleva a cabo alternativas para la construcción de nuevas infraestructuras de alojamiento que permitan dar respuesta a la creciente demanda que enfrenta el país.

Atendiendo a lo anteriormente planteado resulta pertinente hacer mención al mecanismo que rige la clasificación de los establecimientos turísticos en Cuba: Según La Norma cubana NC:127, 2014 : los requisitos mínimos que cumplirán los establecimientos de alojamiento turístico para la clasificación por categorías y se definen como una instalación destinada a prestar servicio de hospedaje mediante pago, por un período no inferior a una pernoctación, clasificándose según su tipo en: hotel, aparthotel, villa y motel. Además, estos establecimientos a su vez se clasifican por categoría desde una a cinco estrellas de acuerdo con las regulaciones establecidas por el Ministerio de Turismo.

En el caso de Cuba la identificación de los establecimientos de acuerdo con su clasificación en tipos se hará mediante el uso de letras o siglas y cada categoría mediante un número determinado de estrellas. (NC: 127, 2014)

Matizado por las actuales tendencias turísticas, el desarrollo de la infraestructura habitacional en Cuba ha experimentado un giro y actualmente, a la par del desarrollo inmobiliario en los litorales se ha hecho especial énfasis en la reestructuración urbana de las principales ciudades patrimoniales con que cuenta el archipiélago. Razón por la cual hoy en día se observa un florecimiento, donde resulta cada vez más común encontrarnos con que lo que hasta ayer fue una ruina hoy se levanta como un nuevo hotel de ciudad, un centro cultural o gastronómico o simplemente una vivienda de uso turístico, muy de moda en la actualidad pues constituyen una opción diferente que permite un mayor acercamiento a la realidad de la familia cubana, un servicio más personalizado al tiempo que ofrece en muchas ocasiones mejores condiciones que los establecimientos estatales a un precio mucho más asequible

1.4 Elementos del Sistema turístico local y sus actores

Se han propuesto diversos abordajes sobre el sistema turístico. Véase por ejemplo los trabajos de Molina, Sergio (1991); Mills y Morrison (1998); Osorio, Maribel (2007); Beni, Mario (2004); Jiménez, Alfonso (2005). En términos de la descripción temática alguno de ellos son excelentes, muy buenos y buenos. En nuestra opinión la principal diferencia entre el presente trabajos y aquellos, se refiere al enfoque sistémico y a la dimensión temática que propone.

De este modo, la caracterización del turismo como un sistema asume que las actividades de interrelación que se verifican como resultado de los viajes tienen componentes cuyo funcionamiento está íntimamente ligado.

Ese funcionamiento y sus respectivas interrelaciones, además, pueden verificarse en diferentes escalas: internacional, nacional y local cuyos procesos se repiten en cada una. (Jiménez, 2005a)

El conocimiento sobre los actores turísticos del territorio y sus relaciones es un elemento básico para la gestión activa de cualquier destino turístico, pues éstos tienen una importancia especial en las estrategias y las acciones que deben emprenderse para adaptarse a las nuevas condiciones del contexto, caracterizado, entre otras cosas, por la desintermediación y los nuevos hábitos de la demanda turística, en los que la experiencia, la mayor actividad en destino y el descubrimiento y auto-organización son clave.

El turismo se considera un fenómeno complejo en el que intervienen un gran número de actores públicos y, privados, individuales y colectivos, entre los que se establecen interacciones

derivadas de la segmentación y la transversalidad características de la actividad turística. Los actores que intervienen en la actividad, los recursos turísticos utilizados, las relaciones entre todos ellos, y las que se producen entre éstos y el entorno constituyen lo que hemos venido en denominar el Sistema Turístico Local. (Luhmann, 1998)

En ese sentido se considera al turismo como una herramienta importante para el desarrollo con las características antes descritas y que debe ser entendido en una visión integradora, articulada con las políticas de un país partiendo de las características propias de cada zona o región; pero, por sobre todo, articulada entre sus propios actores. (Mier,2010)

El término Sistema turístico Local guarda especial relación con el enfoque sistémico del turismo, pues para lograr la conjugación necesaria entre todos los componentes que integran dicho sistema se requiere que los equipamientos turísticos, los recursos, los servicios, las infraestructuras, la formación, la información, la investigación, la promoción y la distribución turísticos funcionen como un todo unificado.

Los elementos o actores que componen el Sistema turístico local son: las administraciones públicas; empresas de servicios turísticos; grupos de interés empresarial; grupos de interés sindical; agencias sociales locales; personas que poseen recursos turísticos; y personas que generan opinión e influencia. (Merinero Rodríguez & Zamora Acosta ,2009).**(Anexo 5)**

Al mismo tiempo dichos actores para ser considerados como tal deben cumplir con dos características fundamentales:

- 1) Una formal, en el sentido de que el agente pertenezca a alguno de los tipos descritos anteriormente.
- 2) Otra funcional, es decir, que realice acciones que afecten directamente al Sistema Turístico Local en su conjunto.

Las relaciones que se establecen entre los elementos del sistema son otro de los componentes fundamentales del Sistema Turístico Local. Es necesario analizar las conexiones que se producen entre dichos elementos, la interacción que tiene lugar entre los agentes y los componentes del sistema para poder arribar a conclusiones que permitan una mejor comprensión de cómo funciona realmente. (Merinero Rodríguez & Zamora Acosta ,2009)

Para proceder al tratamiento científico de las relaciones en el Sistema Turístico Local se parte del concepto de proceso productivo turístico del territorio, que tiene por objeto el plan de acción a realizar en un determinado territorio para que funcione como un producto o destino turístico. De ahí que el proceso productivo se conforma en cuatro grandes ámbitos de acción (creación, promoción, comercialización y articulación o gestión del producto) en cada uno de los cuales se incluye un número determinado de acciones turísticas concretas que son susceptibles de ser realizadas en colaboración por los distintos actores, es decir que están configuradas por la interacción entre ellos. (Merinero Rodríguez & Zamora Acosta ,2009).

Existen diferentes abordajes al tema de la identificación ,caracterización y valoración de los recursos turísticos en un sistema (o país).Para Boullón(1990) Los componentes del sistema turístico (**Anexo 6**) son:

Oferta Turística: Conjunto de los elementos de bienes y servicios que se ofrecen al turista y están puestos efectivamente en el mercado. Características: rigidez, heterogénea, intangible.

Planta Turística: Subsistema que elabora los bienes y servicios que se venden a los turistas, los cuales son administrados por la actividad pública o privada.

Equipamiento: Son todos los establecimientos y las actividades públicas o privadas que se dedican a prestar los servicios básicos y son vinculados con el desarrollo de las actividades turísticas .Categorías: alojamiento, alimentación, esparcimiento, entre otros.

Producto Turístico: Es la mejor combinación de los bienes, servicios turísticos más sus experiencias que satisfacen las necesidades de los turistas a cambio de un precio.

Instalaciones: Todas las construcciones especiales cuya función es facilitar la actividad turística. Clasificación de las instalaciones:1) De agua y playa; Marinas y muelles;2) De montaña; miradores, teleféricos, y 3) General; piscinas, juegos infantiles, golf, tenis.

Demanda turística: Son los servicios solicitados efectivamente por el turista: demanda real, demanda histórica, demanda futura y demanda potencial.

Infraestructura: Bienes y servicios con que cuenta un país para sostener sus estructuras sociales y productivas. Tales como: transporte, educación, agua, salud, comunicación, entre otras. Clasificación:

- Interna: propia de un sector

- Externa: es general a todos los sectores sin pertenecer especialmente a uno

Superestructura: comprende a todos los organismos especializados, tanto públicos como privados encargados de:

- Optimizar y modificar el funcionamiento de cada uno de los elementos del sistema
- Armonizar relaciones para facilitar producciones y ventas
- Coordinar adecuadamente, compatibilizando intereses de la comunidad mediante una planificación ágil y rápida.

1.5 Relaciones entre actores turísticos

El turismo es una actividad compleja en la que intervienen una gran cantidad de elementos entre los que se establecen múltiples y variadas relaciones. Es por ello por lo que el análisis de esas relaciones ha sido uno de los objetivos de la investigación de la actividad turística en los últimos años. Desde hace algún tiempo, la Organización Mundial del Turismo ha venido defendiendo que la colaboración entre los actores locales públicos y privados es un elemento clave para articular el desarrollo turístico de un determinado territorio (OMT, 2001)

El enfoque de Collaborative Management o Gestión por Colaboración entiende que, en el marco de la globalización, las ciudades ocupan una posición estratégica como espacio de generación de alianzas. Dada la emergencia de programas interorganizacionales, la expansión de las operaciones de las organizaciones no gubernamentales y la posesión de recursos por actores diferentes al Gobierno, la colaboración se convierte en una herramienta para que los gobiernos locales alcancen sus objetivos económicos y políticos (Agranoff y McGuire, 2003).

De acuerdo con Morrisson, Lynch & Johns (2004) El uso de redes de cooperación por parte de las empresas del sector turístico proporciona una serie de beneficios entre los que se encuentran: (a) aprendizaje e intercambio, principalmente en relación al conocimiento, la comunicación y la educación; (b) actividad empresarial, destacándose las actividades cooperativas, el aumento de oportunidades y la calidad de los productos y servicios; y (c) comunidad, con el aumento de la consciencia local.

En este sentido otros autores también expresan sus puntos de vista como en el caso de Cunha & Cunha (2005) para quienes la cooperación entre empresas del sector turístico permite la efectiva explotación de la eficiencia colectiva y/o las economías externas a las empresas

(cooperación empresarial, especialización productiva de trabajo, infraestructura colectiva, especialización de servicios, etc.) y el aumento de la capacidad de negociación colectiva con los proveedores de insumos.

El análisis de las relaciones ha de ser extensivo, lo que hace necesario estudiar todas las dimensiones que permiten caracterizar de manera precisa las relaciones entre actores, es decir, es necesario atender a las tres dimensiones fundamentales que son la estructura, los contenidos y la configuración. (Merinero Rodríguez & Zamora Acosta ,2009).

Las asociaciones entre actores pueden tener nombres y estructuras diferentes y formarse en el sector privado, en el sector público o entre el sector privado y el sector público. Los diferentes tipos de estructuras de colaboración pueden sustentarse en variadas formas: consorcio, sociedad de participación, alianza estratégica, comercialización cooperativa, relación de la cadena de valor, red comercial o subcontratación, en función del nivel de compromiso y funciones que cada uno de los agentes asuma. (Mazón & Gonzáles, 2015)

Según Curtis & Hoffman (2009) el modelo de desarrollo fomenta esfuerzos de cooperación para una mayor competitividad y una mayor sustentabilidad de los destinos turísticos. Para estos autores, las relaciones inter-organizacionales en el turismo son considerados como una forma alternativa y viable de competencia, ya que para competir en una situación de igualdad con otros destinos es de fundamental importancia la prestación de un buen servicio. Por tanto y como recurso dinamizador se exigen interacciones con los clientes, proveedores, competidores, así como con la comunidad anfitriona.

Sin lugar a dudas el establecimiento de relaciones de cooperación en el ámbito turístico constituye una fuente generadora de ventajas competitivas innegable por lo que en la actualidad el estar conectados en una red con otros actores turísticos constituye más que un lujo una necesidad. **(Anexo 7)**

En los contextos de aglomeración territorial las organizaciones tienden a alcanzar mayores ganancias mediante la acción cooperativa que las que obtendrían en forma aislada. Hay que destacar que la cooperación no suprime la competencia. En el ámbito intrarregional (dentro del destino) las empresas compiten por los turistas mediante la hotelería o la restauración, pero en

el ámbito interregional esas mismas empresas cooperan para alcanzar ventajas competitivas frente a otros destinos (Mottiar & Tucker, 2007)

En un mercado donde la micro segmentación es crucial para ser más competitivos, la creación de *clubs de producto* es de gran transcendencia. Se tratan de unidades de gestión formadas por agentes públicos y privados involucrados en la prestación de servicios conexos para satisfacer nichos y motivaciones específicas de la demanda turística (Exceltur, 2011).

Resultan indiscutibles las múltiples potencialidades que ofrece una gestión conjunta de la actividad turística en cada territorio, donde la vinculación de todos los actores involucrados en el desarrollo de dicha actividad se traduzca en una mayor participación y financiación del sector privado en funciones tales como la planificación, el apoyo a la comercialización, la capacitación y la promoción turística, dados los habituales déficits de recursos y capacidades que suelen afectar a los municipios en un marco de intensa competencia global. No obstante, la literatura advierte que la institucionalización de la colaboración público-privada, en cuanto incluye diversos actores con intereses, objetivos y lógicas de acción diferentes, constituye en la práctica un proceso complejo, no exento de dificultades y desafíos que afectan su desempeño y culminan en muchos casos con el fracaso de la colaboración (Darmohraj, 2011)

El grado de autonomía y flexibilidad respecto del entorno es mucho menor en el caso de la Administración pública que en el de la empresa privada, especialmente respecto al entorno político. Mientras que la empresa privada es casi inmune a las influencias de dicho entorno, el sector público está fuertemente ligado a lo que ocurra en el campo de la política. El sector privado, en cambio, se ve más expuesto a las variaciones del mercado, ya que depende directamente del público/consumidor, pero, también es más alta su capacidad de respuesta y adaptación al mismo. En este sentido resulta indispensable lograr un grado de sinergia y complemento tal que conlleve a ambos tipos de administración a cooperar y de esta forma: aprovechar las oportunidades que brinda el entorno, disminuir las amenazas provenientes de éste, así como maximizar las fortalezas que reúnen al trabajar de forma mancomunada y minimizar las debilidades inherentes a la gestión individual (González, 2013).

La OMT reconoce que, en el marco de la globalización y revolución tecnológica, los esfuerzos encarados por el sector público son insuficientes y poco orientados a generar negocios, y por

ende menos eficaces que aquellos realizados en conjunto o por el sector privado en soledad (OMT, 2000, 2003 y 2015). Razón por la cual se viene incentivando la adopción por parte de los gobiernos locales de esquemas de colaboración público-privados para gestionar el diseño e implementación de políticas públicas turísticas que favorezcan el crecimiento de la actividad.

En el sector turístico el estudio sobre las redes de cooperación va ganando importancia debido a que en la actividad turística están presentes diversas organizaciones involucradas en el proceso, las cuales, aunque tengan finalidades diferentes son complementarias y requieren una gestión mancomunada. El turismo impone una lógica propia que exige cooperar. El destino aglutina sectores diversos, diferentes niveles de gobierno e intereses opuestos que componen la unidad coherente para el sujeto destinatario de todos los esfuerzos conjuntos: el turista. (González, 2013).

Esta estrategia de investigación comenzó a gestarse en la segunda mitad de la primera década del siglo XXI, y surge de la aplicación del marco teórico-metodológico del Análisis de Redes Sociales al estudio del fenómeno turístico, ya que se había venido poniendo de manifiesto que las relaciones son un componente fundamental del turismo, por lo tanto parecería lógico aplicar el QSNA al análisis del turismo.

La cooperación en red entre los actores puede ser utilizada como respuesta al carácter multifacético del fenómeno turístico y a la ambivalencia de su incidencia en las localidades turísticas (Fadeeva et al., 2000). La postura colaborativa y abierta a las asociaciones es de fundamental importancia para la prosperidad del turismo (Khan, 2001)

Según Verschoore (2004) las redes de cooperación pueden ser definidas como un conjunto de empresas con objetivos comunes, formalmente relacionadas, con un plazo ilimitado de existencia, de alcance variado y en la cual cada miembro mantiene su individualidad legal.

Por medio de la formación de redes de cooperación las empresas del sector turístico pueden alcanzar una serie de objetivos que difícilmente serían alcanzados si estas actuaran de forma aislada tales como la promoción de un destino turístico, el lanzamiento de un nuevo producto o la captación de eventos para la localidad (Massukado & Teixeira, 2007)

Para Santos (2007) el turismo es uno de los pocos sectores de la economía donde la competencia monopólica se torna casi imposible por ser este un sector que involucra la

necesidad de sinergia entre varias actividades (alojamiento, alimentación, transporte, comercio minorista en general, actividades volcadas al ocio y al deporte; etc.). En función de eso, las empresas del sector turístico van formando redes de cooperación y uniendo esfuerzos de forma tal que se logre un mejor aprovechamiento de las oportunidades y se reduzcan los riesgos, facilitando el alcance de sus objetivos.

Fernández & Arranz, 2012 consideran que las redes consisten en una forma de cooperación entre en las que, mediante el establecimiento de unos lazos relacionales, éstas se implican en la realización de un proyecto empresarial. Las mismas se caracterizan por la existencia de una pluralidad de acuerdos entre diversos participantes, bien sean empresas o entre éstas y otro tipo de instituciones públicas y privadas.

La creación de redes es condición para potenciar el carácter endógeno del desarrollo y sólo es posible en un contexto de descentralización del poder territorial, con una fuerte participación de los actores involucrados en el diseño de estrategias, así como en su gestión y evaluación, para permitir aprovechar las oportunidades de creación de nuevas actividades y empleo, generando un medio emprendedor en el que se relacionen las administraciones territoriales, las agencias de desarrollo, distintas organizaciones de capacitación y formación, universidades, centros de investigación, empresas, organizaciones no gubernamentales, etc (Artesi, 2002)

Las redes de actores que impulsan estrategias de cooperación es una forma de trabajo que está demostrando ser una opción ante asuntos complejos que no pueden ser resueltos por las instituciones de manera individual. De hecho, algunos autores opinan que es la única forma de trabajo para algunas cuestiones (Bramwell y Lane: 2000).

El interés por incorporar el uso del concepto de red para la comprensión del turismo ha sido un elemento de gran importancia en la literatura científica reciente (Cohen y Cohen, 2012). Por tanto, podemos destacar que el fenómeno turístico ha sido un ámbito de análisis que no ha estado ajeno al desarrollo de la perspectiva de las redes sociales como instrumento analítico en las Ciencias Sociales en general (Watts, 2003).

Podemos mantener que existen cuatro formas claramente diferenciadas de aplicar la perspectiva de redes de relaciones al estudio del turismo: la red como una metáfora de las interrelaciones entre los diferentes componentes del producto o el destino turístico; los factores

que influyen y condicionan positiva o negativamente la existencia de interacciones; la red como contenido en el que se sustentan las relaciones entre las diferentes partes del hecho turístico analizado; y en cuarto lugar, encontraríamos el interés por los componentes de la estructura de la red. (Merinero, 2015)

Pero desde el punto de vista metodológico estas cuatro diferentes formas de abordar el estudio del turismo se han concretado en dos enfoques fundamentales: el enfoque cualitativo y el enfoque cuantitativo (Scott, Baggio y Cooper, 2008).

En el primero de los enfoques el análisis de las relaciones se sustenta en las propiedades de contenido de las relaciones que se concretan en la existencia de interrelaciones entre los diferentes componentes de la actividad turística (generalmente identificados estos como actores turísticos) expresadas en términos de los factores que condicionan o posibilitan las relaciones, su tipología (formal/informal), su forma (colaboración/cooperación) su concreción más o menos institucionalizada, etc. Y en el segundo de los enfoques, se trata de abordar las propiedades reticulares de las redes que se derivan de la aplicación de técnicas matemáticas complejas que aportan la configuración estructural de las relaciones.

La metodología empleada es la propia del Análisis de Redes Sociales a través del establecimiento de los principales indicadores reticulares que se utilizan en el marco de esta corriente teórico-metodológica en las Ciencias Sociales como pueden ser la estructura de la red, la densidad, el grado de centralidad, etc. Se trata, por tanto de análisis principalmente cuantitativos derivados de la aplicación de la matemática matricial al estudio de las interacciones sociales.

1.6 Indicadores de sostenibilidad y desarrollo turístico en el estudio de las relaciones entre actores del turismo

Los indicadores recibieron por primera vez la atención del sector turístico como consecuencia del----- mundial que despertó la sostenibilidad gracias a la labor de la Comisión Brundtland (1986) y la cumbre de la Tierra de Río. Es un hecho cada vez más aceptado que el objetivo del desarrollo sostenible del turismo y de los destinos turísticos constituye el marco en el que se sitúan la identificación y la evaluación de los indicadores.

Los indicadores siempre tienen el potencial de mejorar el proceso de adopción de decisiones, de favorecer la participación en las soluciones y de propiciar una mayor responsabilidad respecto de los resultados. La realización de estudios sobre indicadores puede culminar en la elaboración de planes formales o procesos de planificación, empezando con la identificación de los problemas potenciales, puede contribuir a identificar los principales elementos que deben incluirse en los planes, como los recursos básicos del sector o los riesgos que amenazan los atractivos o el producto y la respuesta requerirá algún tipo de plan o procedimiento de gestión (OMT, 2005)

Un indicador es una expresión cualitativa o cuantitativa observable, que permite describir características, comportamientos o fenómenos de la realidad a través de la evolución de una variable o el establecimiento de una relación entre variables, la que comparada con períodos anteriores, productos similares o una meta o compromiso, permite evaluar el desempeño y su evolución en el tiempo. (DANE, 2002)

Algunas de las ventajas de contar con buenos indicadores son las siguientes:

1. Mejora de la adopción de decisiones - disminución de los riesgos o costos.;
2. Detección de los problemas emergentes - posibilidad de prevención;
3. Identificación de las repercusiones - posibilidad de adoptar medidas correctivas en caso de necesidad;
4. Evaluación de los resultados de la aplicación de planes y la realización de actividades de gestión - evaluación de los progresos realizados en el camino hacia un desarrollo sostenible del turismo;
5. Reducción del riesgo de la comisión de errores en la planificación - determinación de los límites y las oportunidades;
6. Mayor responsabilidad el suministro de información fidedigna al público y otras partes interesadas del sector fomenta la responsabilización y su prudente utilización en la adopción de decisiones;
7. Una vigilancia constante puede permitir una mejora continua - incorporación de soluciones a la gestión..

Los indicadores son herramientas útiles para la planeación y la gestión en general, y tienen como objetivos principales:

- Generar información útil para mejorar el proceso de toma de decisiones, el proceso de diseño, implementación o evaluación de un plan, programa, etc.
- Monitorear el cumplimiento de acuerdos y compromisos.
- Cuantificar los cambios en una situación que se considera problemática.
- Efectuar seguimiento a los diferentes planes, programas y proyectos que permita tomar los correctivos oportunos y mejorar la eficiencia y eficacia del proceso en general.

Hay diferentes tipos de indicadores, cada uno con un interés distinto para las instancias decisorias. Aunque quizá los más directamente útiles sean (OMT,2005)

- *indicadores de alerta temprana* (por ejemplo, disminución del número de turistas que tienen intención de volver);
- *indicadores de presión sobre el sistema* (por ejemplo, escasez de agua o indicios de delito);
- medidas de la *situación* del sector (por ejemplo, tasa de ocupación, satisfacción de los turistas);
- medidas del *impacto* del desarrollo turístico en los entornos biofísico y socioeconómico (por ejemplo, índices del nivel de deforestación, cambios en las pautas de consumo y en los niveles de ingresos de las comunidades locales);
- medidas de las *actividades de gestión* (por ejemplo, costo de limpieza de la contaminación de las costas);
- medidas del *efecto*, los resultados o rendimiento de *la gestión* o *indicadores de respuesta* (por ejemplo, cambio en los niveles de contaminación, mayor número de turistas que retornan ...).

Sin embargo, se debe tener en cuenta que estas clasificaciones no son excluyentes y que en muchos casos se pueden agrupar de formas diferentes dependiendo de las necesidades del proceso. En la presente investigación haremos especial énfasis en una de estas clasificaciones, siendo así, los indicadores según medición se clasifican en:

- *Indicadores cuantitativos:* este tipo de indicadores son una representación numérica de la realidad; su característica más importante es que, al encontrarse valores diferentes, estos pueden ordenarse de forma ascendente o descendente.
- *Indicadores cualitativos:* es otro instrumento que permite tener en cuenta la heterogeneidad, amenazas y oportunidades del entorno organizacional y/o territorial. Además, permiten evaluar, con un enfoque de planeación estratégica, la capacidad de gestión de la dirección y demás niveles de la organización. Su característica principal es que su resultado se refiere a una escala de cualidades.

Según Llano y Moreno (1995), “pretender elaborar sistemas de indicadores que sólo sirvan para dar cuenta del estado de la sociedad, es interpretar a los procesos sociales como estáticos, sin involucrar el dinamismo natural de la sociedad. Según este lineamiento, un sistema de indicadores debe buscar dar cuenta de ambos sucesos, permitiendo en una primera instancia extraer una foto del estado del fenómeno en un momento del tiempo, a partir del cual se elabore un diagnóstico que sirva para la formulación de políticas, planes, programas y proyectos, a las cuales se les haga permanente seguimiento y evaluación”.

De esta manera, un sistema de seguimiento y evaluación basado en indicadores, es una herramienta que permite valorar el nivel de cumplimiento de los objetivos propuestos de un plan, programa o proyecto, para lo cual identifica y selecciona la información que permita tomar decisiones, aplicar correctivos y sistematizar experiencias.(DANE, 2002)

1.7 Conclusiones del capítulo

A partir del estudio llevado a cabo en el presente capítulo concerniente a los principales conceptos y definiciones aportadas por los estudiosos en el tema objeto de estudio, se pudo concluir que:

- 1- El turismo constituye en la actualidad un fenómeno que permite la revitalización de las economías a escala mundial, en tiempos de crisis, globalización y cambios radicales en prácticamente todos los ámbitos de la vida, razón por la cual su estudio y comprensión ha suscitado el interés de un gran número de entidades e individuos determinados a conocer mejor sus peculiaridades.

- 2- El alojamiento como piedra angular de la industria turística no escapa a las transformaciones que ha sufrido el sector en los últimos años, por lo que resulta imprescindible conocer a cabalidad el funcionamiento de las relaciones que se establece entre los actores de esta actividad y trabajar de conjunto en la búsqueda de estrategias para su mejora.
- 3- El establecimientos de indicadores cualitativos y cuantitativos para la gestión eficaz de las relaciones entre actores del alojamiento turístico a nivel local constituye una herramienta clave en los estudios turísticos actuales.

Capítulo 2

Capítulo 2 :Estado actual de las relaciones entre actores público y privado individual del alojamiento turístico en el municipio de Santa Clara.

2.1 Introducción

El conocimiento sobre los actores turísticos del territorio y sus relaciones resulta un elemento básico para la gestión activa de cualquier destino turístico. Imprescindible resulta en la actualidad establecer mecanismos que favorezcan el funcionamiento eficaz y sistémico de todas las partes que en su conjunto conforman el Sistema Turístico Local.

Para dar respuesta a lo planteado anteriormente se llevará a cabo en el presente capítulo una investigación que tiene como objetivo la actualización del estado que atraviesa actualmente el sistema turístico local en el municipio Santa Clara visto desde la óptica de los distintos actores que lo integran.

Como soporte de dicha investigación se empleará el procedimiento propuesto por Alvarez en 2015 **.(Anexo 8)**. Se utilizan además para apoyar la investigación métodos y técnicas tales como: entrevistas, encuestas, revisión documental, entre otros.

2.2 Análisis de las etapas del procedimiento de Alvarez, 2015 correspondientes a la caracterización del sistema turístico local , los actores del alojamiento turístico y el gobierno local en Santa Clara

Para el cumplimiento del objetivo relacionado con el diagnóstico y caracterización al sistema turístico local , los actores del alojamiento turístico y gobierno local se emplea el procedimiento Alvarez 2015 desarrollado hasta su tercera etapa por ser estas las que más se adecuan a los objetivos perseguidos en la investigación.

La propuesta consta de cinco (5) etapas y once (11) tareas. Cada etapa comprende objetivos a desarrollar, y las tareas definen cómo desarrollar los objetivos propuestos:

- Etapa 1: Planificación y diseño del trabajo
- Etapa 2: Obtención de información
- Etapa 3: Diagnóstico de relaciones entre actores del alojamiento turístico en el territorio

- Etapa 4: Análisis estructural de las redes de cooperación entre actores del alojamiento turístico.
- Etapa 5. Definición de la estrategia

Etapa 1. Planificación y diseño

Objetivo: Garantizar la preparación necesaria para la aplicación del procedimiento seleccionado

Tarea 1. Creación de un equipo de trabajo

Se debe crear un equipo de trabajo multidisciplinario que convierta las acciones y estrategias en resultados tangibles.

Los integrantes del equipo de trabajo deben estar conscientes de los beneficios que trae consigo el establecimiento de relaciones de colaboración y cooperación entre los actores del alojamiento turístico, deben estar preparados en los aspectos más específicos de las herramientas de gestión disponibles, con alta capacidad de decisión en su marco de competencias, con un reciclaje profesional constante, con poder suficiente para hacer cumplir y velar por el cumplimiento cabal de las estrategias y acciones que se conciben y capaces de detectar problemas de diversa índole que afecten el cumplimiento de lo establecido para crear nuevos proyectos.

El equipo de trabajo deberá estar integrado por:

- Consejo de la Administración territorial como ente que gestionará las relaciones de colaboración y cooperación entre ambos actores del alojamiento turístico
- Los mandos superiores de los organismos pertenecientes al sector público que participan del proceso de relacionamiento.
- Los propietarios del sector privado individual del alojamiento en el territorio.
- Los directores de las empresas prestatarias de servicios de alojamiento turísticos del territorio.
- Autoridades de las organizaciones de masas del territorio.
- Los investigadores de los centros de investigación y enseñanza.

Tarea 2. Caracterización y análisis del sistema turístico local

Este aspecto se desarrolla teniendo en cuenta la revisión de los Planes Generales de Ordenamiento Territorial, el Plan de Desarrollo Integral Municipal y la aplicación de una ficha técnica a los órganos de gobiernos. Dicha caracterización toma en consideración diversos aspectos: Características económico-sociales, impacto y contribución económica de la actividad de alojamiento de ambos sectores en el territorio, zonificación territorial en materia de desarrollo turístico, población, potencial turístico, oferta y demanda turística, entre otros.

Etapa 2. Obtención de información

Objetivo: Recopilar la información necesaria para evaluar los actores del alojamiento público y privado en el territorio

Tarea 3. Análisis de la observación de las normas generales del estado para la actividad de alojamiento turístico.

Este apartado comprende la evaluación de las funciones del MINTUR en material del desarrollo territorial e implicación del sector privado individual en dichas proyecciones. Legislación turística y presencia del sector privado individual en las proyecciones territoriales. Planificación del desarrollo territorial compatible con el plan de ordenamiento turístico. Papel del gobierno territorial en el establecimiento de las relaciones intersectoriales en dicho territorio.

Tarea 4. Identificación y caracterización de los actores públicos y privado individual del alojamiento turístico en el territorio

Se realiza a través de entrevistas no estructuradas realizadas a los representantes de ambos sectores. Comprende:

- Identificación de los actores públicos y privado individual del alojamiento turístico en el territorio.
- Caracterización de la oferta estatal y privado individual de alojamiento turístico en el territorio.
- Visita a la Delegación territorial del MINTUR para obtener documentos e información sobre las entidades de alojamiento estatal del territorio.

- Reunión con representantes administrativos de las entidades públicas de alojamiento y aplicación de encuestas y entrevistas.
- Reuniones con arrendatarios y propietarios del sector privado individual del alojamiento del territorio para explicar beneficios y resultados esperados del proyecto. Recopilar información sobre fuentes de financiamiento, tiempo en el negocio, motivaciones, rango de edades, cantidad de trabajadores contratados, tipo y tamaño del negocio, canales de distribución, suministros y proveedores.

Tarea 5. Identificación de los individuos representativos de cada grupo de actores del territorio que interactúan con ambos sectores

Esta tarea se realiza para identificar al grupo de instituciones, empresas o individuos que a pesar de no dedicarse al alojamiento constituyen un complemento para la actividad.

Etapas 3. Diagnóstico de relaciones entre actores del alojamiento turístico en el territorio

Objetivo: Diagnosticar cualitativa y cuantitativamente las relaciones que mantienen los actores públicos y privado individual del alojamiento turístico en el territorio.

Tarea 6. Valoración cualitativa de las relaciones intersectoriales en la actividad de alojamiento en el territorio.

Se determina nivel y tipo de relaciones. Importancia de las relaciones. Características de las relaciones desde la percepción de cada uno de los actores estudiados. Tendencias actuales de las relaciones, alternativas y aspectos que limitan y favorecen las mismas. Características básicas de las relaciones tales como la naturaleza de dichas relaciones, el soporte de la relación si se produce o no información acerca de los aportes de recursos, subcontrataciones o creación de estructuras entre actores y aspectos temporales tales como si son puntuales, estables en el tiempo y el grado de formalización.

Tarea 7. Valoración cuantitativa de las relaciones intersectoriales en la actividad de alojamiento en el territorio.

Se utilizan procedimientos científicamente fundamentados para la conformación y análisis de redes de relaciones en la actividad de alojamiento turístico. Se aplican herramientas estadísticas para el análisis de redes y medición de dinámica relacional de dichas redes:

Características de centralidad, dinámica de relaciones, Nivel de centralización, estadísticas aplicadas a redes de las relaciones actuales

Tarea 8: Evaluación del gobierno local en su función como ente coordinador de las relaciones entre actores del alojamiento turístico en el territorio

Se evalúan los escenarios de las relaciones entre actores del alojamiento turístico desde la perspectiva gubernamental y basado en la situación identificada, se propondrán las acciones pertinentes para garantizar la apropiación por parte del gobierno territorial del conjunto de herramientas y modos de actuación que les permitan conducir mejor el proceso de relaciones entre los actores del alojamiento turístico del territorio.

2.3 Fundamentación de métodos y técnicas aplicadas

Los métodos y las técnicas son un aspecto fundamental para permitir el desarrollo de la investigación satisfactoriamente. En el proceso de investigación, se aplicaron diferentes instrumentos, diseñándolos a partir del objeto de investigación, teniendo en cuenta los objetivos, limitaciones y ventajas de la misma. Con el propósito de captar toda la información necesaria para la realización de esta investigación, se emplearon métodos y técnicas tales como: entrevistas, encuestas, revisión documental, entre otros.

Entrevista

La encuesta es la técnica cuantitativa que más se utiliza actualmente para la obtención de información primaria, complementándola con otras técnicas que apoyen el proceso de diseño metodológico, así como de interpretación de la información obtenida. La encuesta permite la obtención de información específica del colectivo objeto de estudio, ya que en todo momento el encuestado es consciente de que está participando en una investigación comercial. (Johnson & Kuby, 2005)

En la presente investigación se utiliza este instrumento para conocer información sobre los intereses relacionales de cada uno de los actores involucrados. Para la selección de la muestra se tuvieron en cuenta, en el caso de las viviendas con servicio de alojamiento, algunos requisitos como: volumen de ingresos, reconocimiento internacional en sitios como TripAdvisor, presencia en redes sociales, así como años de experiencia en la actividad. **(Anexo 9)**

Análisis de documentos

Tiene como característica fundamental el cuidado de la información manejada y realizar una comprobación con la información obtenida por otros documentos o fuentes de investigación (Ibarra, 2001 citado en Torres, 2016).

El análisis documental constituye una técnica clave para la recopilación de información, este consiste en la revisión de resoluciones y regulaciones que están legisladas para el funcionamiento de la actividad turística en el municipio. Como parte del análisis se utilizan documentos facilitados al investigador por el Instituto de Planificación Física Municipal, el gobierno municipal y el Ministerio de Turismo entre otros organismos del municipio de Santa Clara.

Encuesta

La encuesta es la técnica cuantitativa que más se utiliza actualmente para la obtención de información primaria, complementándola con otras técnicas que apoyen el proceso de diseño metodológico, así como de interpretación de la información obtenida. La encuesta permite la obtención de información específica del colectivo objeto de estudio, ya que en todo momento el encuestado es consciente de que está participando en una investigación comercial. (Johnson & Kuby, 2005)

Su adecuado diseño facilita la comprensión y calidad de respuestas.

Se aplicó un cuestionario a los miembros del Consejo de Administración Municipal (**Anexo 10**), los propietarios de las viviendas que brindan servicios de alojamiento turístico (**Anexo 11**) así como a los funcionarios del gobierno local compuesto por un total de 10 preguntas.(**Anexo 12**)

2.4 Diagnóstico de la situación actual de las relaciones entre actores del alojamiento turístico en Santa Clara

Según los objetivos definidos en la presente investigación el procedimiento en cuestión será solo desarrollado hasta su tercera etapa.

Creación del equipo de trabajo

Para conformar el equipo de trabajo es necesario el cálculo del número de expertos. La selección se basa en la experiencia laboral, conocimientos sobre los temas investigados, disposición, confiabilidad, prestigio, categoría docente y científica.

Teniendo en cuenta los anteriores criterios se procede al cálculo del número de expertos idóneos a partir de la expresión matemática mostrada en el anexo 16.

La determinación del número de expertos se llevó cabo a través de la expresión número 1; tomando el nivel de precisión $i = 0.16$, la porción estimada de error $p = 0.05$ y un valor de $K = 3.8416$ para un nivel de confianza del 95%; obteniéndose un valor óptimo de siete expertos. **(Anexo 13)**

El equipo de trabajo está integrado por:

- Vicepresidente del Consejo de la Administración Municipal
- Directivos de la Oficina Nacional de Administración Tributaria
- Directivos de Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
- Los propietarios del sector privado individual del alojamiento en el municipio
- Representante del Ministerio del Turismo
- Los investigadores de los centros de investigación y enseñanza
- Autor de la presente investigación

Caracterización del sistema turístico local de Santa Clara.

El municipio de Santa Clara ubicado en el centro de la provincia Villa Clara y el país, posee una extensión territorial de 668.82km². Santa Clara, capital provincial y municipal de la provincia, con más de 325 años de fundada, cuenta con una población cercana a los 245 mil habitantes donde más del 50% son mujeres y su densidad poblacional es de 365.3 habitantes por kilómetro cuadrado.

La base económica de la ciudad tiene su pilar en la industria y los servicios ya que un gran porcentaje de los empleos de la ciudad se encuentra dentro de estos sectores y posee además una gran capacidad de producción instalada con la existencia de tres zonas industriales e instalaciones de producción aisladas: INPUD, Planta Mecánica y la empresa textil Desembarco del Granma

Santa Clara constituye también un fuerte polo científico y biotecnológico con cinco (5) instalaciones de tecnologías de punta. Es sede de grandes instalaciones de servicios provinciales y regionales en sectores como: la salud (Hospital Provincial Clínico Quirúrgico “Arnaldo Milián Castro”, el Cardiocentro, el Centro de Somatoprótesis, etc.), la cultura (Escuela de Artes, Casa de la Cultura, Museo Provincial, Museo de Artes Decorativas, etc.) y la educación (UCLV “Marta Abreu”, Instituto Superior Pedagógico “Félix Varela”, Facultad de Cultura Física “Comandante Manuel Fajardo” y el Instituto Superior de Ciencias Médicas, entre otros).

La infraestructura vial y ferroviaria existente garantiza una óptima centralidad y conectividad con relación al país, la provincia y el municipio. El ferrocarril y la Carretera Central atraviesan la ciudad y existe un vínculo directo con la autopista nacional (Instituto de Planificación Física, 2017).

El gobierno local, en correspondencia con el nuevo Modelo Económico y Social Cubano, y en cumplimiento del lineamiento 120 del Partido Comunista de Cuba establece: *“Se elevará la calidad y la jerarquía de los Planes de Ordenamiento Territorial y Urbano a nivel nacional, provincial y municipal, su integración con las proyecciones a mediano y largo plazo de la Economía y con el Plan de Inversiones, tomando en consideración los riesgos sísmicos y otros desastres naturales. Garantizar la profundidad, agilidad y plazos de repuesta en los procesos obligados de consulta, rescatando la disciplina territorial y urbana.”* La razón anteriormente mencionada creó la necesidad de crear el Plan Especial de Desarrollo Integral el cual muestra seis (6) líneas estratégicas, de las cuales la quinta corresponde a la potencialización del desarrollo turístico de la ciudad y se muestran a continuación:

1. Mejorar y cualificar la imagen de la ciudad que realce los valores urbanos e históricos.
2. Consolidar una ciudad industrial y de servicios de forma eficiente y competitiva que fomente su producción y comercialización, así como el empleo de sus recursos endógenos.
3. Preparar el territorio para dar respuesta a las crecientes necesidades de hábitat.

4. Completar la infraestructura para asumir las necesidades actuales y futuras del territorio.
5. Potenciar el desarrollo turístico de la ciudad que comercialice nuestro entorno.
6. Desarrollar políticas medioambientales sostenibles que garanticen un aumento de la calidad de vida.

En relación con la conservación patrimonial recuperar los valores urbanos, patrimoniales y arquitectónicos de la ciudad se hace imprescindible en los tiempos actuales y organizaciones como la Organización de Naciones Unidas (ONU), la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura y el Consejo Internacional de Monumentos y Sitios (ICOMUS) apoyan este fin.

El **alojamiento turístico** en el municipio de Santa Clara posee una planta habitacional conformada por el sector público y el sector privado del alojamiento, donde el sector privado del alojamiento turístico supera al público en 194 habitaciones. El sector público está formado por cinco (5) hoteles, tres (3) de ellos operan bajo la marca Cubanacán uno (1) pertenece a Islazul y recientemente se incorporó el hotel Central que opera bajo la marca Encanto. Además, el municipio se caracteriza por la presencia de dos (2) campismos populares y 33 habitaciones perteneciente a la Empresa Nacional de Alojamiento. Por otro lado, el sector privado del alojamiento ofrece al cliente hasta febrero de 2018 un total de 400 viviendas privadas de uso turístico operando en moneda convertible (CUC), lo cual refleja un crecimiento 72 viviendas con respecto a igual fecha de 2017

El servicio de **restauración** es ofrecido al cliente por representantes de los sectores públicos y privados de la economía, estos últimos evidencian un crecimiento en el número de instalaciones, algunas de las cuales incorporan servicios como la recreación en su entorno.

En la ciudad existen instalaciones de **ocio y recreación** entre las cuales se destacan salas de fiestas, un círculo juvenil, galerías de arte, teatro, cines, librerías, museos, monumentos entre otras.

La Sucursal TRANSTUR Villa Clara y la Agencia Cubataxi se encuentran ubicadas en el municipio para prestar servicios de **transportación turística**. La ciudad posee el aeropuerto internacional Abel Santamaría el cual se encuentra ubicado al noreste de Santa Clara a una distancia de 11.0 km medida desde la circunvalación. **(Anexo 14)**

Existen además un total de siete (7) tiendas pertenecientes a la Cadena Caracol, cuatro (4) agencias de viajes (Havanatur, Cubatur, Cubanacán, Ecotur), una oficina de información turística, una Centro de Capacitación una Agencia de Espectáculos Artísticos y otras instalaciones de apoyo al turismo en el municipio.

Para el análisis de la demanda turística en un municipio es necesario evaluar algunos aspectos que facilitan su caracterización tales como:

- Formas de viaje: Las formas de viajes continúan siendo caracterizadas por los viajes de organización individual y en mayor medida los viajes organizados a través de las agencias de viajes.
- Origen de la demanda: Figuran como los principales segmentos de mercado, Italia con el 20%, Francia con el 18%, Argentina con el 12%, Alemania con el 11%, España con el 5% y Estados Unidos con el 4% , según datos del Mintur hasta enero de 2018
- Motivo de viaje: Los motivos principales que caracterizan la afluencia de turistas hacia la ciudad de Santa Clara están relacionados con el ámbito cultural, histórico y social del territorio. Santa Clara es una ciudad de gran valor patrimonial, donde se albergan verdaderos tesoros del patrimonio tangible e intangible del pueblo cubano, es una ciudad ligada indisolublemente a la figura de Ernesto Che Guevara, faro y guía para personas de diversas nacionalidades. Otro factor importante es la seguridad que se ofrece al turista en las calles de la ciudad.
- Fuentes de información: La información que facilita la toma de decisiones se obtiene generalmente de familiares y amigos, de la navegación por internet, a través de anuncios, ferias, libros y guías turísticas.

- Periodicidad y frecuencia de la visita turística: Santa Clara se caracteriza por acoger a turistas durante gran parte del año, especialmente en los meses de noviembre a abril donde se desarrolla la temporada alta del turismo en la región. La ciudad forma parte de itinerarios de recorridos desde otros destinos del país y en muchos casos es el atractivo fundamental de la visita.
- Estancia promedio: Este indicador deja reflejado que el turismo que recibe la ciudad en su mayoría es un turismo de tránsito, y para enero de 2018 se caracteriza por presentar una estancia promedio de 3,5 días aproximadamente en hoteles y viviendas privadas de uso turístico (Mintur, 2018).
- Formas de alojamiento: Este constituye otro indicador fundamental al analizar la demanda turística de la ciudad. Luego de revisar los datos contenidos en los informes del Ministerio de Turismo hasta enero de 2018 se registra un crecimiento en el número de habitaciones tanto en el sector público como en el privado-individual el cual lidera este apartado en una proporción aproximada de 1 a 4, lo cual responde en criterio del investigador a dos razones fundamentales: La reducida capacidad habitacional en el marco estatal de la ciudad de Santa Clara y las nuevas tendencias marcadas por el trato personalizado y el intercambio con el modo de vida de la comunidad. Es importante aclarar que, de las 558 viviendas privadas de uso turístico existentes en Villa Clara, 400 pertenecen al municipio objeto de investigación lo que representa el 71.68 % aproximadamente.

Santa Clara es una ciudad marcada por la existencia de un gran **potencial turístico**, que de incluirse en las ofertas podría elevar el reconocimiento y prestigio del destino ante el mundo. El potencial está reflejado por la historia y la cultura de la localidad, las edificaciones con valor patrimonial, el nivel profesional y académico de la población. Las potencialidades deben ser integradas a los productos actuales para lograr incrementar el volumen de visitas, aspectos contemplados en el plan de desarrollo hasta 2030 de la ciudad, **(Anexo 15)**.

La ciudad posee recursos naturales limitados por su carácter de cabecera provincial, aspecto que se intensifica con el deterioro de la red de acueducto y alcantarillado lo que

provoca la contaminación de ríos. El Cuabal de Los Caneyes, la Reserva Florística Manejada Sabanas de Santa Clara y el Jardín Botánico de Villa Clara constituyen algunos de estos recursos naturales.

La implementación de los lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución Cubana aprobados en el Sexto Congreso del Partido Comunista de Cuba ha permitido el incremento de la red de alojamiento y gastronomía en la ciudad, transformando y consolidando la oferta turística existente, principalmente la no estatal contemplada como una forma complementaria a la estatal. No obstante a esta serie de aperturas se aprecia cierto grado de centralización en cuanto a la toma de decisiones, así como burocratismo y falta de colaboración entre los distintos actores que conforman dicha red.

Análisis de la observación de las normas generales del estado para la actividad de alojamiento turístico

Las normas que rigen en Cuba los establecimientos de alojamiento turístico solo responden al sector público dejando desamparado en materia de normalización al sector privado del alojamiento, o sea, a las viviendas privadas de uso turístico.

El sector público del alojamiento posee la Norma Cubana 127 de 2014 quien muestra los requisitos mínimos para establecimientos hoteleros de carácter estatal, no existiendo ninguna norma que describa y estandarice la categorización y servicios de las viviendas privadas de uso turístico.

Por otro lado, es importante señalar que a pesar de lo anterior el marco legal de Cuba no deja totalmente desprotegido al sector privado del alojamiento, pues el mismo se ampara en la Ley No.65 de 1988 “Ley General de la Vivienda”, el Decreto-Ley No. 275 de 2010 “Modificativo del régimen de arrendamiento de viviendas, habitaciones o espacios” y la Resolución No. 305/2010 “Reglamento sobre el arrendamiento de viviendas, habitaciones y espacios” del Instituto Nacional de la Vivienda.

Lo analizado anteriormente permite concluir que el país no posee regulaciones o fórmulas legales donde se traten en conjunto los intereses públicos y privados del alojamiento en torno al desarrollo turístico del país.

El gobierno municipal a pesar de poseer como parte de su entramado legal el acuerdo 61-76 que rige el accionar de los miembros del Consejo de Administración Municipal y el reglamento para el ejercicio del trabajo por cuenta propia en el territorio, no cuenta con una ley, reglamento, legislación o acuerdo que norme su papel como ente coordinador y facilitador de la actividad turística ni tampoco que se refiera a las relaciones entre el sector público y el sector privado del alojamiento turístico.

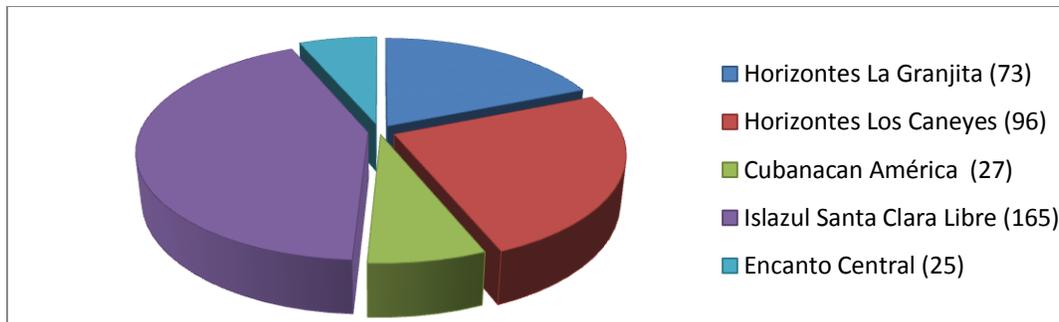
Actualmente y como parte de un proceso sistemático de revisión y perfeccionamiento encaminado a corregir deficiencias, el gobierno cubano suspendió temporalmente el otorgamiento de licencias a un grupo determinado de actividades de trabajo privado o por cuenta propia, entre las que se encuentran los arrendadores de habitaciones y/o espacios. La decisión fue publicada en la Gaceta Oficial Extraordinaria No.31. En la misma no se ofrece una fecha tentativa para la culminación de la revisión, sin embargo según declaraciones de la viceministra primera de Trabajo y Seguridad Social Marta Elena Feitó ``una vez listo el resto de las regulaciones jurídicas necesarias, se procederá a poner en práctica una agrupación de actividades afines, con lo cual se busca reducir la dispersión existente y perfeccionar el alcance de ellas``

Identificación y caracterización de los actores públicos y privado-individuales del alojamiento turístico en el territorio.

Los **actores públicos** del alojamiento turístico en Santa Clara son todos los hoteles que se encuentran prestando servicios de hospedaje a los clientes que arriban a la ciudad y que su administración responde al Estado Cubano.

Actualmente, según datos del Ministerio del Turismo, en la ciudad existen un total de 386 habitaciones pertenecientes al sector público, 25 más que en el año 2017 divididas en 5 hoteles. Este aumento responde a la entrada en operación a fines del 2017 del Hotel E Central como parte de una estrategia de rescate de instalaciones en estado de deterioro avanzado y su transformación en establecimientos que brinden servicios de alojamiento turístico. En el mes de enero se alcanza un total de 301 874 turistas días en la provincia, 43 408 menos que en el 2017, lo que evidencia un decrecimiento del 12.6%.

Gráfico 1: Capacidad hotelera del municipio Santa Clara



Fuente: elaboracion propia

El sector **privado-individual** del alojamiento está constituido por las viviendas de uso turístico autorizadas a prestar servicio de alojamiento existente en el municipio, así como el número de habitaciones de los mismos.

Al cierre de febrero de 2018 el municipio Santa Clara contaba con un total de 400 viviendas prestando servicios de alojamiento turístico, 72 más que en similar etapa del año anterior lo que constituye un incremento de un 22 %, por otra parte hasta esta fecha un total de 15792 clientes extranjeros hicieron uso de esta modalidad de alojamiento en el municipio, cifra inferior a los 22756 que arribaron por esta vía en igual época del año precedente. (Mintur, 2018).

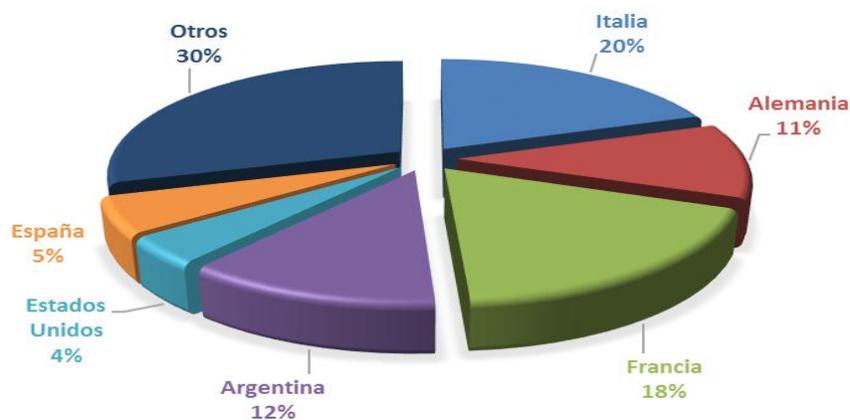


Gráfico 2: Principales segmentos de mercado del municipio Santa Clara

Fuente: Elaboracion propia a partir de informe comercial Mintur .Abril 2018

Figuran como los principales segmentos de mercado: Italia con el 20%, Francia con el 18%, Argentina con el 12%, Alemania con el 11%, España con el 5% y Estados Unidos con el 4%.(Mintur, 2018).

Identificación de los individuos representativos de cada grupo de actores del territorio que interactúan con ambos sectores.

Las relaciones establecidas entre los sectores públicos y privados del alojamiento turístico con el gobierno municipal como necesario ente coordinador, están marcadas por la presencia de instituciones que a pesar de no dirigir sus funciones a este ámbito contribuyen al desarrollo de la actividad y ofrecen en la mayoría de los casos marcos regulatorios que rigen las mismas. Ellas son:

- Gobierno municipal de Santa Clara: Tiene su sede en la Asamblea Municipal de Poder Popular. El gobierno municipal para el desarrollo de sus funciones posee un Consejo de Administración Municipal el cual está compuesto de 21 miembros activos y tienen la obligación primordial de promover el desarrollo económico y social de su municipio, para lo cual coordina y controla la ejecución de las políticas, programas y planes aprobados por los órganos superiores del Estado.

La Asamblea del Poder Popular presenta un total de seis (6) vicepresidentes de los cuales uno (1) tiene entre sus funciones atender al Ministerio de Turismo (Mintur) y otro que por atender organismos rectores como trabajo y seguridad social tiene dentro de sus funciones atender la actividad de los trabajadores por cuenta propia

- Centro de Patrimonio: Es un órgano asesor del Gobierno que desarrolla sus funciones a favor de preservar los valores urbanísticos, arquitectónicos y patrimoniales de la ciudad de Santa Clara. A fechas de la investigación los principales problemas que afectan la armonía constructiva de la ciudad y que han dado lugar a crearse un proyecto de redefinición del casco histórico de la ciudad son: Las divisiones de casas con valores arquitectónicos, aparición de las rejas, escalones hacia afuera de las aceras, enchapes de las fachadas y truncado en el proceso de reparación de las viviendas con mayor incidencia en las nuevas viviendas privadas de uso turístico. La relación que establecen con las entidades de

alojamiento están dadas por el hecho de que algunos hoteles y casas privadas de uso turístico poseen valores arquitectónicos o históricos que deben conservar a partir del cumplimiento de las regulaciones establecidas para la conservación y restauración de dichos inmuebles.

- Oficina Nacional de Administración Tributaria (ONAT): Es un organismo asesor del Gobierno y posee como encargo estatal el cobro de tributos (impuestos, tasas y contribuciones) a entidades estatales y trabajadores por cuenta propia. La relación fundamental que se establece con las entidades estatales de alojamiento turístico es el cobro de tributos, lo cual también constituye una de sus funciones cuando se refiere al sector privado del alojamiento. La ONAT también se encarga de gestionar, controlar, fiscalizar, divulgar y capacitar la educación y disciplina fiscal que debe poseer cada contribuyente.
- Instituto Municipal de Planificación Física: Es un organismo asesor del Gobierno, una institución estatal encargada de velar por el cumplimiento de la política gubernamental en función del ordenamiento territorial y urbanístico de la ciudad. Brinda servicios a entidades estatales y privadas. Es el responsable de compatibilizar los planes de desarrollo turístico del municipio con los planes de desarrollo territorial.
- Agencias de Viajes: En el centro de la ciudad de Santa Clara se encuentran ubicadas las tres (3) agencias más representativas del municipio (Havanatur, Cubatur, Cubanacán). Ofrecen múltiples servicios entre los que se encuentran la asesoría y las reservaciones de alojamiento para la red hotelera, además prestan servicios a más de 200 habitaciones pertenecientes al sector privado del alojamiento en la ciudad. Constituyen un ente mediador para ambos sectores del alojamiento.
- Delegación Territorial del Ministerio de Turismo: es el organismo estatal rector del Sistema de Turismo, en el cual participan otras entidades del país. En este sentido, el Ministerio del Turismo elabora la política turística y controla su aplicación.

Diagnóstico del estado de las relaciones entre los actores del alojamiento turístico.

Análisis Cualitativo

Las relaciones entre el sector público y privado individual pueden ser de: cooperación, colaboración, asociatividad e integración y tienden a centrarse en cinco áreas principales:

- Comercialización y marketing.
- Aprovechamiento de materias primas, materiales y tecnologías.
- Financieras.
- Complementación en la gestión turística del territorio.
- Ordenamiento territorial y la planificación del desarrollo turístico.

El 58% de los representantes de instituciones públicas y privadas del sector turismo consideran que la colaboración entre ellos es muy importante, mientras que 39,5% de los encuestados consideran que es importante y un 2,5% considera que es medianamente importante, resalta que ninguno de los encuestados considera que la colaboración tiene poca o ninguna importancia.

De los actores encuestados, el 57.3% considera que el nivel de colaboración existente es mediano, el 36.6%, considera que existe una escasa colaboración, mientras que el 5.1% opina que no existe colaboración entre los actores públicos y privados del sector turismo en el destino Santa Clara. Resalta que ningún encuestado considera que existe una alta colaboración; esto se debe a que la mayoría plantea que las relaciones público-privadas se encuentran en fase de organización y desarrollo.

Se observa que los diversos actores del alojamiento en Santa Clara, coinciden en que la principal característica de las relaciones entre los actores es la desorganización; el 90.5% de los encuestados seleccionó ésta alternativa, mientras que la informalidad y la desconfianza también son características importantes con un 79.3% y 76,7% respectivamente. El 51% también consideró la falta de interés del gobierno local como una característica de la escasa colaboración.

Sin embargo también se registraron otras posibles variables de la problemática presentada, el 49.8 % agregó los siguientes enunciados: La falta de información,

desconfianza de la importancia turística, la burocracia y la falta de profesionales responsables en los cargos públicos.

Como resultado del análisis realizado se puede concluir que: Existe una escasa colaboración entre los actores públicos y privados del sector turístico; esta condición limita la participación de los actores e impide crear mecanismos y estrategias de desarrollo.

De ahí que los principales obstáculos que frenan en la actualidad el establecimiento de relaciones óptimas son: La informalidad, la desorganización, el desconocimiento, la burocracia y la falta de compromiso

Análisis cuantitativo

Los resultados que a continuación se expondrán responden a un análisis aplicado a la muestra de 50 actores de los cuales 5 son hoteles ,4 son agencias de viaje y el resto corresponde a viviendas privadas de uso turístico obteniéndose la estructura gráfica de la red de actores del alojamiento turístico en Santa Clara

Indicadores cuantitativos de las relaciones

- Índice de centralización de la red: expresa el grado de desigualdad o variación en nuestra red como un porcentaje de una red estrella perfecta del mismo tamaño. Los valores obtenidos según UCINET 6 demuestran que la red no responde a un centro específico, sino que el protagonismo de las relaciones lo lleva a cabo un grupo de actores, o sea el poder de los actores individuales no varía substancialmente y esto significa que, las ventajas posicionales de los actores en la red se distribuyen de forma similar.
- El valor de densidad estándar es relativamente alto (72%) debido a que, aunque existen varios actores centrales que en cierto sentido proveen a la población de homogeneidad, también existen actores periféricos que son los que en este caso influyen en la desviación típica analizada por el software. En este caso la desviación típica es directamente proporcional a la centralización de la red ,existe dispersión en la red una muestra de multicentricidad relativa.
- Existe un bajo nivel relacional (6.97%), los vínculos son muy pobres considerando el número de actores con que estamos trabajando. Este resultado muestra un bajo nivel de

densidad de la red ya que el 95% de los actores van a estar conectados como promedio con 2, 3, 4, o 5 actores de la red.

Evaluación del gobierno local en su función coordinadora de las relaciones entre actores del alojamiento turístico en el territorio

Para la evaluación del gobierno local o municipal en su función coordinadora de las relaciones entre actores del alojamiento turístico en el territorio, se asumen cuatro posibles escenarios de relaciones, propuestos por el Comité Económico y Social Europeo, 2005 citado en Alfonso 2017 (**Anexo 17**), que en el marco de un destino turístico pueden presentarse entre ambos sectores y que difícilmente se dan individualmente en estado puro, pero que marcan tendencias de actuación.

Los principales elementos que marcan actualmente la gestión del gobierno municipal en materia turística son:

1. Inexistencia de una ley nacional de turismo que reconozca la personalidad jurídica de los municipios turísticos ni la autonomía municipal para la gestión turística.
2. No se considera competencias de los gobiernos municipales el diseño e implementación de las políticas territoriales, incluidas las turísticas.
3. Los gobiernos municipales no tienen implicación directa en la gestión turística del municipio.
4. Falta de autonomía en la toma de decisiones relativas al desarrollo turístico local, a la inversión y a la utilización del presupuesto.
5. Carencia por parte del gobierno de capacidad normativa en materia tributaria.
6. No existe una regulación formal que recoja el sistema de relaciones y ámbitos de actuación entre el Ministerio del Turismo como organismo de la Administración Central del Estado y las administraciones locales.

Luego de realizar un análisis de las características y las líneas de actuación que deben asumir los gobiernos municipales en cada escenario y apoyado en los criterios aportados por los organismos, instituciones y propietarios de viviendas privadas de uso turístico que fueron objetos de entrevistas concluimos que las relaciones entre el sector público y el sector privado del alojamiento turístico se encuentran desarrollándose actualmente entre

dos posibles escenarios, el escenario de coexistencia y el escenario de coordinación. Es importante señalar que en el análisis de los resultados existieron discrepancias en el momento de clasificar las relaciones, por lo que no se manifiesta unicidad de criterios.

El planteamiento anterior se evidencia a partir de las características y estado actual de las relaciones, o sea, cada uno de los actores en cuestión conserva sus propios objetivos, pero se respetan mutuamente y reconocen sus derechos y deberes legales, también se debe añadir que a pesar de que queda mucho por lograr existe un nivel bajo de coordinación de políticas y acciones. Con los puntos recogidos anteriormente se observa además que las principales restricciones que afectan actualmente la gestión gubernamental están relacionadas con la falta de institucionalidad, lo cual necesita de un rápido proceder para la separación de roles del Estado y la elaboración de políticas y estrategias en función de una gestión turística integral del destino y de los actores que lo forman. Es importante aclarar que aun cuando se han dado algunos pasos en este sentido, las transformaciones resultan ineficientes, ya que el Modelo Económico y Social Cubano debe continuar el camino hacia la reorganización de las funciones del Estado y el perfeccionamiento de la labor del gobierno, sentando las bases, responsabilidades y competencias de la administración en cada nivel.

2.5 Conclusiones del Capítulo

El alojamiento turístico en el municipio Santa Clara continúa teniendo como figura representativa al sector privado individual con un crecimiento mucho más vertiginoso que su contraparte pública.

1. El análisis cualitativo realizado arrojó que existe una escasa colaboración entre los actores públicos y privados del sector turístico lo cual limita la participación de los actores e impide crear mecanismos y estrategias de desarrollo.
2. El análisis cuantitativo evidenció que la red existente no responde a un centro específico, existe dispersión en la misma dada por los nodos periféricos, existe un bajo nivel relacional y los vínculos son muy pobres.

-
-
3. De acuerdo con la evaluación del gobierno local concluimos que las relaciones entre el sector público y el sector privado del alojamiento turístico en el municipio se desarrollan actualmente entre dos posibles escenarios, el escenario de coexistencia y el escenario de coordinación.

Capítulo 3

Capítulo 3: Propuesta de indicadores de sostenibilidad turística para el mejoramiento de las relaciones entre actores del alojamiento turístico en el municipio de Santa Clara.

3.1 Introducción al capítulo

En este capítulo se propone un sistema de indicadores para mejorar las relaciones entre los actores público y privados del alojamiento turístico en un Santa Clara, con la finalidad de servir de base para la adopción de políticas públicas y su seguimiento y ser un instrumento para promover la participación responsable de los actores con intereses en el destino.

3.2 Consideraciones generales sobre los indicadores de sostenibilidad turística

Para hacer posible un cambio cualitativo, en el sistema turístico local basado en la sostenibilidad de las relaciones entre los actores, se hace necesaria la utilización de diversas herramientas, como son en este caso, los indicadores de sostenibilidad turística. La aparición de este tipo de indicadores, ha facilitado la labor de los gestores turísticos en lo referente a la planificación y creación de políticas turísticas relacionadas con la sostenibilidad, a la vez que determina la toma de decisiones en determinadas situaciones. En el año 1995, la OMT desarrolla una de las definiciones más conocidas y empleadas sobre el concepto. En este caso define indicador “como aquel instrumento cuantitativo y sintético que facilita el análisis y evaluación de la información de manera que, junto con cualquier otro tipo de instrumento, los actores decisores reducen la probabilidad de adoptar inadvertidamente decisiones desafortunadas” (Torres, s.f.,p.3).

Los indicadores pueden sustentar la adopción de decisiones basadas en información en todos los niveles de la planificación y la gestión del turismo:

□ *Nivel nacional* - para detectar amplios cambios en el turismo en el plano nacional, establecen comparaciones con otros países, proporcionan una referencia para la

identificación de los cambios a niveles más localizados y sirven de base para una planificación estratégica de amplio nivel

□ *Nivel regional* - como contribución a los planes regionales y los procesos de protección, para servir de base de comparación entre regiones y para facilitar información con miras a los procesos de planificación nacional

□ *Destinos específicos* (comunidades locales) para identificar elementos clave de los activos, el estado del sector turístico, los riesgos y los resultados

□ *Sitios clave de uso turístico*: espacios específicos dentro de los destinos donde determinados indicadores pueden ser fundamentales para la adopción de decisiones sobre el control del sitio, la gestión y el futuro desarrollo de atracciones y donde los indicadores de nivel de gestión pueden contribuir a la planificación y el control del sitio

□ *Empresas turísticas* (por ejemplo, tour operadores, empresas hoteleras, de transporte y de suministros) que pueden acceder a indicadores para ser incorporados a su proceso de planificación estratégica de los destinos

□ *Establecimientos turísticos individuales* (por ejemplo, hoteles, restaurantes, puertos deportivos) para controlar las repercusiones y los resultados de su funcionamiento

La base conceptual para la propuesta del sistema de indicadores en este estudio se fundamenta en la Guía práctica - Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos desarrollada por la Organización Mundial del Turismo 2005 (**Anexo18**) teniendo en cuenta que las directrices planteadas por la OMT para el desarrollo sostenible del turismo y las prácticas de gestión sostenible son aplicables a todas las formas de turismo en todos los tipos de destinos. Los principios de sostenibilidad se refieren a los aspectos ambiental, económico y sociocultural del desarrollo turístico, a lo que incorporamos otro grupo de ámbitos (Institucional, Formación y empleo e Innovación y transferencia tecnológica) sobre los que se sustenta la investigación realizada.

Un sistema de indicadores es como un manual de aplicación, elaborado a partir de la suma de un conjunto de indicadores simples, que nos ofrecen (en mayor cantidad y calidad) más información de un fenómeno o situación a estudiar de lo que lo harían de forma individual.

El procedimiento propuesto por la OMT para la elaboración de indicadores consta de 3 Fases y 12 etapas (ver anexo X):

Fase 1: Investigación y organización. El objetivo es determinar con claridad el estado actual del destino , identificar las tendencias y los riesgos potenciales del sector y definir con precisión las funciones de los principales agentes antes de centrarse en los problemas y los indicadores. En esta investigación se corresponde con el diagnóstico realizado en el capítulo 2.

Fase 2: Elaboración de indicadores: En esta fase se definen los indicadores que son importantes y pueden responder a los problemas de mayor importancia. A partir de ello se identifican los indicadores deseados y se seleccionan los que responden al objeto de estudio. La selección de indicadores está directamente relacionada con los asuntos que son importantes en un destino.

Los criterios que deben reunir los indicadores identificados son:

1. Pertinencia
2. Posibilidad real
3. Credibilidad de la información y fiabilidad de los datos para los usuarios
4. Claridad de la información
5. Comparabilidad en el tiempo y entre regiones.

Fase 3: Aplicación: El objetivo de esta fase es aplicar en el destino los indicadores definidos en las dos primeras fases. Una vez identificados y aplicados, debe mantenerse un sistema de seguimiento para estimar si la gestión turística de un destino ha conseguido mantener o no su sostenibilidad. Se realiza la evaluación de la viabilidad/aplicación. Se recopilan y analizan datos. Se procede a la rendición de cuentas, comunicación y presentación de informes y se realiza la supervisión y evaluación de la aplicación de los indicadores.

Este capítulo responde a la aplicación de las fases 2 y 3 del procedimiento propuesto en la Guía práctica - Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos desarrollada por la Organización Mundial del Turismo 2005

3.3 Propuesta de indicadores de sostenibilidad turística para mejorar las relaciones entre actores del alojamiento turístico

A pesar de las importantes limitaciones estadísticas encontradas y de la falta de un plan estratégico de desarrollo turístico del municipio, de esta investigación ha resultado la propuesta de un sistema de indicadores estructurados en 6 ámbitos. Destacamos los siguientes elementos como componentes básicos de la estructura del sistema de indicadores diseñado:

- La prosperidad económica, entendida como la competitividad sostenida de la industria turística local.
- La mejora de la calidad de vida de las comunidades locales de los destinos turísticos.
- La protección del medio ambiente del destino.
- La imagen del destino.

Ámbito	Objetivo	Indicador	Criterio de medida	Tipo de indicador	
				Cualit	Cuant
Socio-cultural	Contribuir al desarrollo local del alojamiento turístico bajo criterios de sostenibilidad e integralidad	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto de inversión pública destinado al desarrollo del turismo. 	$\frac{ITUR}{ITOT} \times 100$ <p>Total de ingresos generados por turismo (ITUR); valor de la producción generada por el conjunto de las actividades económicas (ITOT).</p>		X
		<ul style="list-style-type: none"> • Planificación turística participativa 	Percepción de los representantes de la comunidad respecto a su participación en la planificación de la actividad turística.	X	
		<ul style="list-style-type: none"> • Relación Visitantes/Población Residente 	$\frac{Vt}{Rt} \times 100$ <p>Llegadas de visitantes (V) en un período de tiempo; total de la población residente (R) en ese mismo período</p>		X
Económico	Establecer indicadores de productividad, competencias y	<ul style="list-style-type: none"> • % de participación de los actores económicos locales en la red 	Número de actores que participan / Número de actores que se propuso involucrar * 100		X

	beneficios compartidos para ambos actores en sus relaciones	de relaciones				
<ul style="list-style-type: none"> • Grado de satisfacción en servicios turísticos 		$\frac{(TSAT / T) \times 100}{}$ Nivel satisfactorio de calidad (TSAT); total de turistas en el área de estudio (T)			X	
		<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de ocupación de alojamientos turísticos 	$\frac{(HT\ OCU / HTTOT) \times 100}{}$ Total de camas (HT OCU) ocupadas; total de camas ofertadas (HTTOT)			X
Institucional	Favorecer los encadenamientos productivos en el territorio, pero fortaleciendo las relaciones de integración entre estas partes interesadas para	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de asociación del empresariado turístico local 	$\frac{(ETASO/ETTOT) \times 100}{}$ Empresarios turísticos integrados (ETASO); total de empresarios turísticos locales (ETTOT):			X
		<ul style="list-style-type: none"> • Integración del turismo en la planificación del Municipio 	$\frac{(PRET\ t / PRETOT\ t) \times 100}{}$ Presupuesto asignado a proyectos turísticos en un período(PRET t); total de presupuesto municipal para el mismo período(PRETOT)			X

	lograr un producto turístico integrado	<ul style="list-style-type: none"> Participación del sector privado en el desarrollo de la actividad turística 	$\frac{(\text{PREPRI}/\text{PREPRI}+\text{PREPUB})}{\text{presupuesto total asignado por sector privado a proyectos turísticos locales (PREPRI)}} \times 100$		X
		<ul style="list-style-type: none"> Capacidad de gestión de la autoridad local 	$\frac{\text{PTA}/\text{PTP}}{\text{Proyectos turísticos aprobados (PTA)} ; \text{proyectos turísticos presentados (PTP)}} \times 100$		X
Ambiental	Propiciar la realización de un turismo sostenible y amigable con el medioambiente	<ul style="list-style-type: none"> Proporción del presupuesto asignado a proyectos ambientales 	$\frac{(\text{PREAMB}/\text{PRETOT})}{\text{presupuesto asignado a proyectos ambientales (PREAMB)} ; \text{total presupuesto municipal (PRETOT)}} \times 100$		X
		<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidad de agua dulce para nuevos proyectos turísticos 	$\frac{[\text{H}_2\text{O}(\text{m}^3)\text{POTEMP} + \square \text{H}_2\text{O}(\text{m}^3)\text{POT}]}{\text{EMP} / \text{H}_2\text{O}(\text{m}^3)\text{TOT}} \times 100$		X

			EMP]; metros cúbicos de agua potable potencialmente empleables [ΔH2O(m3)POTEMP]; metros cúbicos disponibles en el área de estudio [H2O(m3)TOT].		
		<ul style="list-style-type: none"> • Percepción de la comunidad acerca de la actividad turística 	$(RSAT / RTOT) \times 100$ población (RSAT) que se muestra satisfecha con la presencia de visitantes; total de la población local (RTOT)		X
		<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de carga en lugares/recursos de interés turístico en el área considerada 	$\left[\frac{1}{N} \sum_{i=1}^N \left(\frac{VR}{VD} \right)_i - 1 \right] \times 100$ visitantes efectivos (VR); visitantes deseables (VD)		X
Formación y empleo	Enfatizar en la capacitación turística del	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de instrucción de los trabajadores de la 	$\bar{E} = \sum_{i=1}^N \frac{e_i n_i}{N}$ Escolaridad media (E) de los		

	personal, especialmente aquellos que dirigen la actividad en el municipio	actividad turística	trabajadores en el sector turístico; niveles (N) 1 nivel básico, 2 nivel medio, al nivel superior, 4 nivel superior con master, 5 nivel superior con Postgrado, 6 con nivel superior y doctorado		X
		<ul style="list-style-type: none"> • Graduados en programas de educación superior en turismo 			
		<ul style="list-style-type: none"> • Formación, calidad, aptitudes, rotación, estacionalidad, nivel salarial 			
Innovación y transferencia tecnológica	Procurar el acceso y la utilización de las nuevas tecnologías por	<ul style="list-style-type: none"> • Existencia de programas que promuevan el intercambio 			

	<p>parte de todos los actores implicados en la actividad turística del territorio</p>	<p>tecnológico y cognoscitivo entre los actores turísticos del territorio</p>			
		<ul style="list-style-type: none"> • Empresas que aplican software como apoyo a la gestión administrativa de los servicios que se ofrecen 			

3.4 Validación por expertos de la propuesta de sistema de indicadores

Para comprobar la posible validez de la propuesta diseñada, el sistema de indicadores se presenta a consideración de un grupo de expertos. En este sentido se seleccionaron como criterios de evaluación de la propuesta, los siguientes:

- Enfoque sistémico: La interrelación entre cada uno de los indicadores y las acciones que cada una de estos propone, garantiza la sostenibilidad de las relaciones entre los actores.
- Rigor Científico: El sistema de indicadores propuesto se basa en criterios científicos sólidos
- Flexibilidad: El sistema debe permitir la asimilación racional de cambios que se producen en los objetivos estratégicos del objeto de estudio práctico.
- Pertinencia y Adaptación: Los indicadores propuestos se adaptan a la temática de estudio.
- Actualización: Posibilidad de disponer de nuevos valores para su actualización

Para evaluar el cumplimiento de estos requisitos en el sistema propuesto, se seleccionan los expertos mediante la expresión:

$$E = \frac{P(1 - P) * K}{i^2}$$

Donde:

E: Número de expertos; **P**: Proporción de error estimado; **K**: Fiabilidad del proceso, asociado al nivel de confianza seleccionado; **i**: precisión

En el caso específico de esta investigación se tomaron los valores siguientes:

P= 0,02; **K**= 3,8416 (95%); **i**=0,1

Por tanto $E \approx 7$ expertos

Luego de calcular el número de expertos, se pasa a la selección de los mismos de manera intencional, según los siguientes criterios:

- Conocimientos del tema;
- Disposición a participar en la investigación

Debido a las escasas investigaciones encontradas sobre las relaciones entre actores de alojamiento turístico en Cuba y propuestas de indicadores para mejorar las mismas, se procede a llevar a cabo un análisis de competencias de los posibles expertos para cumplimentar la evaluación y que los hace aptos para emitir un criterio válido para la investigación. Para ello se calcula el coeficiente K, que computa la opinión del candidato sobre su nivel de conocimiento acerca del problema que se está resolviendo y se calcula por la siguiente expresión:

$$K = \frac{1}{2}(K_c - K_a)$$

Donde:

K_c : Es el coeficiente de conocimiento o información que tiene el especialista acerca del problema, calculado de modo que: cero (0), indica absoluto desconocimiento de la problemática que se evalúa y uno (1), indica pleno conocimiento de la referida problemática.

K_a : Es el coeficiente de argumentación o fundamentación de los criterios del especialista determinado como resultado de la suma de los puntos alcanzados a partir de una tabla patrón. **(Anexo 19)**

Al experto se le presenta esta tabla sin cifras orientándoles que marque con una (x) sobre cuál de las fuentes ha influido más en su conocimiento de acuerdo con los niveles: Alto (A), Medio (M) y Bajo (B). Posteriormente utilizando los valores que aparecen en la tabla patrón se determina el valor de Ka para cada aspecto.

De tal modo que si:

$Ka > 1$, influencia alta de todas las fuentes; $Ka > 0,8$; influencia media de todas las fuentes y $Ka > 0,5$; influencia baja de todas las fuentes.

Por esta vía se comprobó que los especialistas seleccionados están facultados para emitir criterios acerca del sistema de acciones propuesto. Para la evaluación se explica a los especialistas las características del mismo, se aclaran las dudas que expongan y se pide a estas personas que emitan sus valoraciones acerca de si la propuesta cumple o no los requisitos a través de un cuestionario sobre la base de los criterios de evaluación (Carrascoso 2015).

Con el resultado de la evaluación de los especialistas, se procede a realizar un análisis descriptivo a partir de la utilización de la media aritmética, como medida de posición y la desviación típica como medida de dispersión de los datos; para lo cual se emplearon las siguientes expresiones:

Media Aritmética:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Como medida de tendencia central refleja el valor medio con que es evaluado cada criterio.

Desviación típica:

$$\sigma = \sqrt{\sum_{i=1}^n \frac{(X_i - \bar{X})^2}{n}}$$

Indica la dispersión que tiene la distribución de los valores en relación a la media.

Posteriormente se aplica el Coeficiente de Variación de Pearson (γ) para determinar el número de veces que la desviación típica contiene a la media. Para $\gamma=0$, la representatividad de la media sería máxima, para $\gamma>0,5$; la media tiene baja representatividad para tomar decisiones. El coeficiente se determina con la siguiente expresión:

$$\gamma = \frac{\sigma}{\bar{X}}$$

Como los valores obtenidos del Coeficiente de variación de Pearson se comportan entre 0 y 0,2 para cada uno de los criterios, se puede asumir que la media aritmética es representativa para la toma de decisiones. **(Anexo 20)**

Los resultados de las encuestas muestran un comportamiento alto (mayor que 4) en la evaluación de los especialistas respecto al valor medio de cada uno de los criterios. Esto demuestra que existe correspondencia en el criterio de los especialistas y por tanto el sistema de indicadores es evaluado de positivo para ser aplicado al objeto de estudio.

3.5 Conclusiones del capítulo

- 1- El uso de indicadores de sostenibilidad en la puesta en práctica de modelos de desarrollo sostenible en el ámbito turístico contribuye al diagnóstico ,control y mejora de áreas o entornos afectados por la industria turística y otros sectores.
- 2-La propuesta diseñada consta de 6 ámbitos y 19 indicadores de sostenibilidad aplicables a todos los tipos de turismo y en todos los destinos.
- 3-La propuesta fue validada por expertos y su aplicación contribuirá al mejoramiento de las relaciones entre los actores que componen el Sistema Turístico Local

Conclusiones

- 1- La construcción de un marco teórico-referencial sobre la base de los principales conceptos aportados por los estudiosos en el tema objeto de estudio permitió constatar la importancia que revierte en la actualidad la consecución de alianzas y el trabajo mancomunado entre los actores que integran el sistema turístico local.
- 2- El diagnóstico aplicado permitió actualizar el estado actual de las relaciones entre actores del alojamiento turístico en el municipio en sus diferentes ámbitos así como visualizar hacia que aspectos específicos debería ser dirigida la propuesta de mejora.
- 3- La propuesta diseñada consta de 6 ámbitos y 19 indicadores de sostenibilidad aplicables a todos los tipos de turismo y en todos los destinos

Recomendaciones

- 1- Implementar el sistema de indicadores propuesto para optimizar la gestión de la actividad turística en el territorio mediante el mejoramiento de las relaciones entre los actores involucrados
- 2- Continuar profundizando en el tema referente a sistema de indicadores para complementar los estudios de relaciones entre actores turísticos.
- 3- Presentar los resultados de la investigación en escenarios que permitan promover el uso de indicadores de sostenibilidad como herramienta para potenciar el funcionamiento de los Sistemas Turísticos Locales.

Bibliografía

1. Agranoff, R., & McGuire, M. (2003). Inside the matrix: Integrating the paradigms of intergovernmental and network management. *International Journal of Public Administration*, 26(12), 1401-1422.

2. Álvarez C, K. (2015). Comportamiento de la gestión del sector privado individual de alojamiento en Santa Clara y su contribución al desarrollo local del municipio. Departamento de Turismo. Facultad de Ciencia Económicas de la Universidad Central Marta Abreu de Las Villas.
3. Alvarez C, K et al (2017). Relaciones entre los actores públicos y privado individual del alojamiento turístico en Santa Clara. *TEORIA Y PRAXIS*, 23 (septiembre-diciembre), 71-91.
4. Artesi, L. I. (2002). Turismo, desarrollo local y redes. *Aportes y transferencias*, 6(2),7192.
5. Beni, Mario Carlos (2004). Análise Estrutural do turismo, Brasil, SENAC Editora
6. Boullón ,Roberto(1990.).Planificación del espacio turístico, México,Trillas.
7. Bramwell, B., & Lane, B. (Eds.). (2000). *Tourism collaboration and partnerships: Politics, practice and sustainability* (Vol. 2). Channel View Publications.
8. Colectivos de autores de la Universidad de la Habana. (2005). *Gestión de Destinos Turísticos*. La Habana, Cuba: Universidad de La Habana
9. Cruz, G., & Pulido-Fernández, J. I. (2012). Dinámica relacional interorganizacional para el desarrollo turístico. Los casos de Villa Gesell y Pinamar (Argentina). *Revista de Estudios Regionales*(94), 167-194.
10. Da Cunha, M. I. (2005). *Formatos avaliativos e concepção de docência*. Forward Movement.
11. Darmohraj, Adrián (2011), Negocios y políticas públicas: capacidades institucionales para el crecimiento económico en ciudades, Saarbrücken, Editorial Académica Española.
12. DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ESTADÍSTICA-DANE (2009). *Metodología línea base de indicadores*. Bogotá, Colombia.

13. Díaz Domínguez, C., & Santana Talavera, A. (2016). Re-motivación en destinos turísticos, redistribución y poder. *Revista CIDOB d'Afers Internacionals*, 107-122.
14. Feijo, Y. C. (2016). *Evaluación de las relaciones entre el sector estatal y el sector privado individual de alojamiento turístico en Trinidad*. (Licenciado), Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas.
15. Fernández, G., & Narváez, M. (2012). Concertación de actores locales en el sector turístico: experiencia de cooperación en el municipio Carirubana, estado Falcón. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 14(2), 232-248.
16. Fernández, J. C., & Arranz, N. (2012). Las Redes de Cooperación Empresarial: ¿Una Organización para el próximo milenio? *Dirección y Organización*, 21, 12-19.
17. Furtado, L. d. S., Mantovaneli, O., & Cioce Sampaio, C. A. (2012). Gobernanza y territorialidad en el desarrollo turístico regional: El caso del Oktoberfest en Blumenau-Brasil. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 21(6), 0-0.
18. González, O.L. (2012). Actores, gobierno en red y destinos turísticos. El estado del arte. Turismo. España, Escuela Universitaria de Turismo Iriarte. No 3-4: pp 23-32.
19. Guillén Navarro, N. A. (2015). La vivienda de uso turístico y su incidencia en el panorama normativo español. *Revista Aragonesa de Administración Pública*, 101-144.
20. Halme, M., & Fadeeva, Z. (2000). Small and Medium-Sized Tourism Enterprises in Sustainable Development Networks. *Greener Management International*, (30).
21. Herrera, I. M. R., Fernández, J. I. P., Vázquez, A. V., & Rodríguez, R. M. A. S. (2016). Dinámica relacional en los Pueblos Mágicos de México. Estudio de las implicaciones de la política turística a partir del análisis de redes.
22. Hunziker, W. y Krapf, K. (1942). *Grundriss der Allgemeinen Fremdenverkehrslehre*. Suiza: Universidad de Berna
23. IPF. (2016). *Plan estratégico para el Centro Histórico de Santa Clara*. Cuba.

24. Jimenez, M. Alfonso de J. y A. Priscila Sosa Ferreira (2010). "Cocktail Cancún: reflexiones sobre los impactos sociales del turismo en la comunidad local", en Maribel Osorio G. y Marcelino Castillo N. (coords.), Entorno del turismo (perspectivas). Volumen 3, México, Dirección de Promoción y Difusión de la Investigación y los Estudios Avanzados, Universidad Autónoma del Estado de México, pp 63 - 109 .
25. Johnson, R., & Kubby, P. (2005). *Elemental Statistics, the essential* (3ra ed.): Thomson
26. LLANO, A., & MORENO, H. (1995). Metodología para la conformación de la línea de base del Programa BID-PLAN PACIFICO. *Departamento Nacional de Planeación. Bogotá.*
27. Luhmann, N. (1998). *Sistemas sociales: lineamientos para una teoría general* (Vol. 15). Anthropos Ed
28. Márquez-Rodríguez, B. H. D.-S. P. B. (2016.). Línea base de indicadores de competitividad turística como herramienta para la gestión de destinos. *Revista Iberoamericana de Turismo, Vol.6.*
29. Martín, R. (2006). *Principios, organización y práctica del turismo* (Vol. Tomo 1). Centro de Estudios Turísticos, Universidad de la Habana.
30. Massukado, M. S. & Teixeira, R. M. (2007) "Como cooperar em turismo? Configuração em redes para empresas turísticas." *Anais do Seminário da ANPTUR, São Paulo, pp. 1-15*
31. Mazón, A. M., & Gonzáles, M. V. (2015). Colaboración y Gobernanza pra el desarrollo turístico. Aranjuez como estudio de caso. *Cuadernos de turismo, 35, 311-334.*
32. Merinero Rodríguez, R., & Zamora Acosta, E. (2009). La colaboración entre los actores turísticos en ciudades patrimoniales. Reflexiones para el análisis del desarrollo turístico. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, 7(2).*
33. Mier, F . (2010). Tipo de cambio, carga impositiva y ley de turismo las prioridades. *CAMTUR*
34. Mills Roberts, C. y Alaister Morrison (1998). *The Tourism System . An Introductory Text*, EUA, Kendall/Hunt Publishing Co.

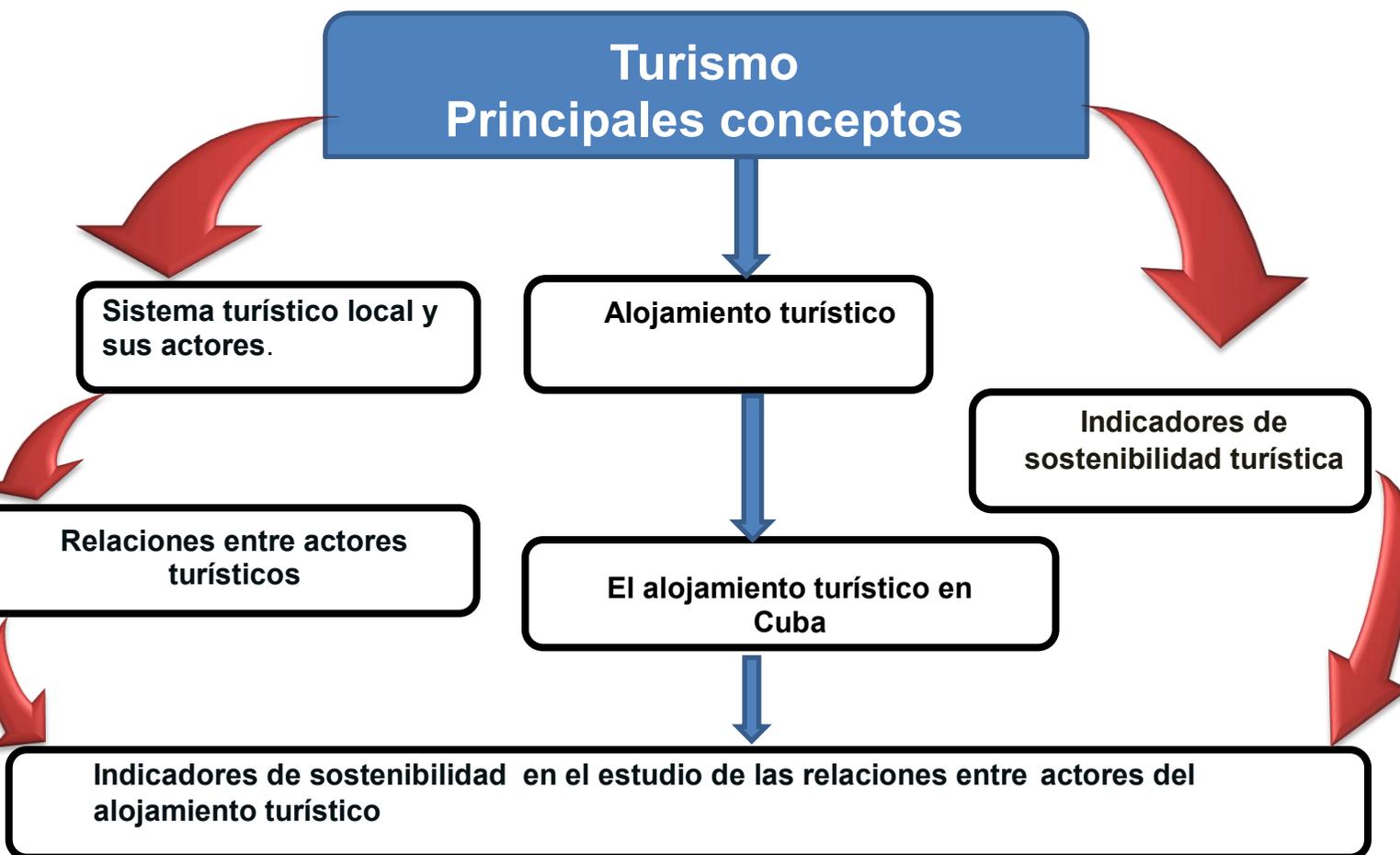
35. OMT. (2001). Cooperación entre los Sectores Público y Privado. Para una Mayor Competitividad del Turismo. OMT.
36. OMT. (2004). Cooperación y asociaciones en turismo: Una perspectiva mundial. OMT.
37. Rivas García, J. (2015). *Estructura y economía del mercado turístico*. Oviedo: Septem Ediciones.
38. Quesada Castro, R. (2010). *Elementos de Turismo: Teoría, Clasificación Y Actividad*. San José: Editorial Universidad Estatal a Distancia.
39. NC. (2014). Industria Turística. Requisitos para la clasificación por categorías de los establecimientos del alojamiento hotelero. Cuba.
40. Morrisson, A.; Lynch, P. & Johns, N. (2004) "International tourism network". *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 16(3): 198-204
41. Mottiar, Z. & Tucker, H. (2007) "Webs of power: multiple ownership in tourism destinations." *Current Issues in tourism* 10(4): 279-817
42. OMT (2000), *Public-Private Sector Cooperation: Enhancing Tourism Competitiveness*, Madrid, Organización Mundial del Turismo.
43. OMT (2003), *Co-operation and Partnerships in Tourism: a Global Perspective*, Toronto, Organización Mundial del Turismo.
44. OMT (2015), *Global Report on Public-Private Partnerships: Tourism Development*, Madrid, Organización Mundial del Turismo, http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/global_report_public_private_partnerships_v8.pdf, 16-04-2016.
45. Molina, S. (1991). *Conceptualización del turismo*, México, Limusa.
46. Osorio G., Maribel (2007) "El carácter social del turismo. Un análisis sistémico sobre su complejidad", *Estudios y perspectivas en Turismo*, vol 16, pp 464-492.
47. OMT. (2005). *Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos - Guía práctica. Primera impresión de 2005*.

48. Mintur. (2017). *Informe Comercial del Ministerio de Turismo*
49. MINTUR (2018). Informe comercial cierre febrero 2018. Delegación territorial del Mintur Villa Clara
50. VERSCHOORE, J. R. (2004). Redes de cooperación: una nova organização de pequenas e médias empresas no Rio Grande do Sul. *Porto Alegre: FEE*, 1-46.
51. Watts, R. L. (2003). Conservatism in accounting part I: Explanations and implications. *Accounting horizons*, 17(3), 207-221.
52. Perelló, J.L. (2015). El sector no estatal y su papel en el desarrollo del turismo cubano en un escenario de relaciones con Estados Unidos. Miradas a la economía cubana.
53. 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.
54. Oficina Nacional de Administración Tributaria (ONAT) (2018). Registro de Arrendadores del Municipio de Santa Clara 2017.
55. Rama, F. L. S. (2017). *Estrategia de posicionamiento para el segmento turismo de recorrido que visita el Bar-Cafetería "El Palatino"*. UNIVERSIDAD CENTRAL "MARTA ABREU" DE LAS VILLAS, Santa Clara.
56. (2016). El Sistema Europeo de Indicadores Turísticos. Herramienta del ETIS para la gestión de destinos sostenibles. Luxemburgo, 2017, Oficina de Publicaciones de la Unión Europea.
57. Schenkel, E., & Almeida, F. G. (2015). La política turística y la intervención del Estado: El caso de Argentina. *Perfiles latinoamericanos*, 23(46), 197-221.
58. OMT. (2017). Panorama OMT del turismo internacional.
- 59.



ANEXOS

Anexo 1. Hilo conductor de la investigación.



Anexo 2. Definiciones de Turismo.

No.	Autor	Año	Definición
1	Hunziker y Krapf	1942	La suma de fenómenos y de relaciones que surgen de los viajes y de las estancias de los no residentes, en tanto en cuanto no están ligados a una residencia permanente ni a una actividad remunerada.

2	Mathieson y Wall	1982	El turismo es el movimiento temporal de la gente, por períodos inferiores a un año, a destinos fuera del lugar de residencia y de trabajo, las actividades emprendidas durante la estancia y las facilidades creadas para satisfacer las necesidades de los turistas.
3	Organización de las Naciones Unidas. ONU	1994	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.
4	Acerenza	1999	El Turismo, desde el punto de vista conceptual, no es más que un conjunto de relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de personas fuera de su lugar normal de domicilio, motivadas fundamentalmente por una actividad no lucrativa. El Turismo es por consiguiente, una forma particular del uso del tiempo libre, y una forma especial de recreación y no incluye, por tanto, todas las formas de uso que

			puede hacer el hombre de su tiempo libre ni todas las formas posibles de recreación.
5	OMT	2001	El turismo abarca las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos, no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado.
6	De la Torre Padilla	2001	El turismo es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas que, fundamentalmente por motivos de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro, en el que no ejercen ninguna actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia

			social, económica y cultural.
7	Bermúdez	2002	Es un fenómeno de carácter económico, social y cultural, que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal, en forma individual o grupal, del lugar de residencia habitual, con motivos de recreación, descanso, cultura, y salud; a otro sitio en el que no se realiza actividad remunerada. Es la suma de relaciones y servicios resultantes de un cambio de residencia temporal y voluntaria, no motivada por razones de negocios o profesionales.
8	Martín	2003	Conjunto de fenómenos y relaciones económicas, psico-sociológicas y medioambientales que se generan entre 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 - receptores y las comunidades locales de acogida, con motivo del viaje y estancia de visitantes temporales en un destino diferente a su lugar de residencia habitual.

9	Colectivo de autores de la Universidad de La Habana	2005	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.
10	Fernández	2009	El turismo es una actividad muy compleja en la que intervienen diferentes entidades, empresas, organizaciones y los gobiernos tanto en el lugar visitado como en el emisor, estableciéndose así múltiples relaciones formales e informales en diferentes momentos y lugares.

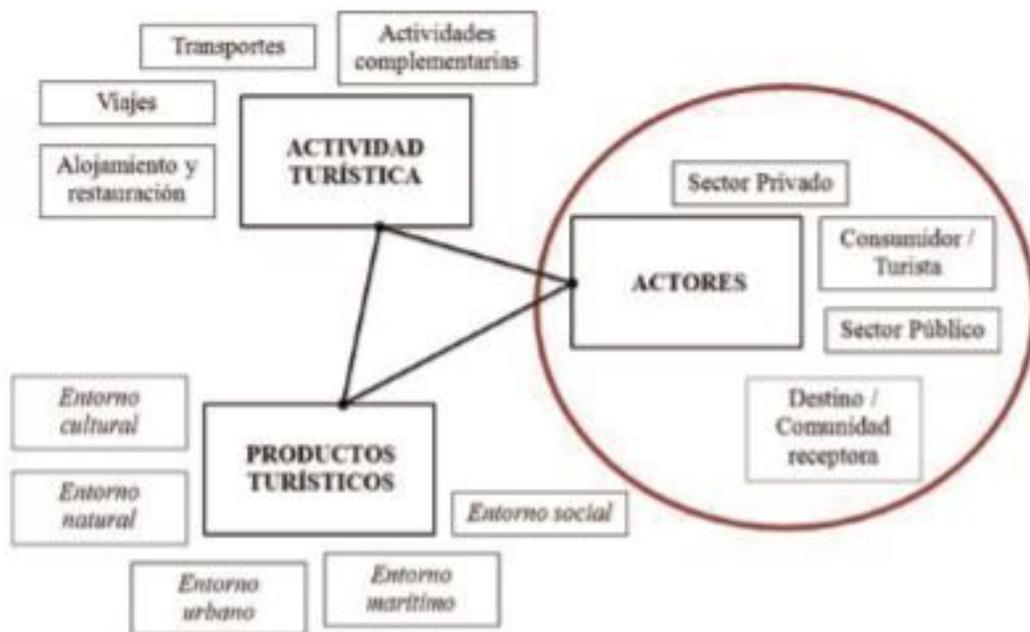
Desplazamiento fuera del lugar de residencia	X	X	X	X	X	X	X	X	X		9
Carácter temporal del desplazamiento	X	X	X	X	X	X	X	X	X		9
Tiene fines no lucrativos	X			X	X	X	X	X	X		7
Establecimientos de relaciones con motivo del viaje	X			X		X	X	X	X	X	7
Relación de los sectores públicos y privados para satisfacer a los clientes									X		1
Total (coincidencias de los criterios en cada definición)	4	2	2	4	3	4	4	4	5	1	

Anexo 4. Clasificación de los alojamientos turísticos según la normativa comunitaria española.

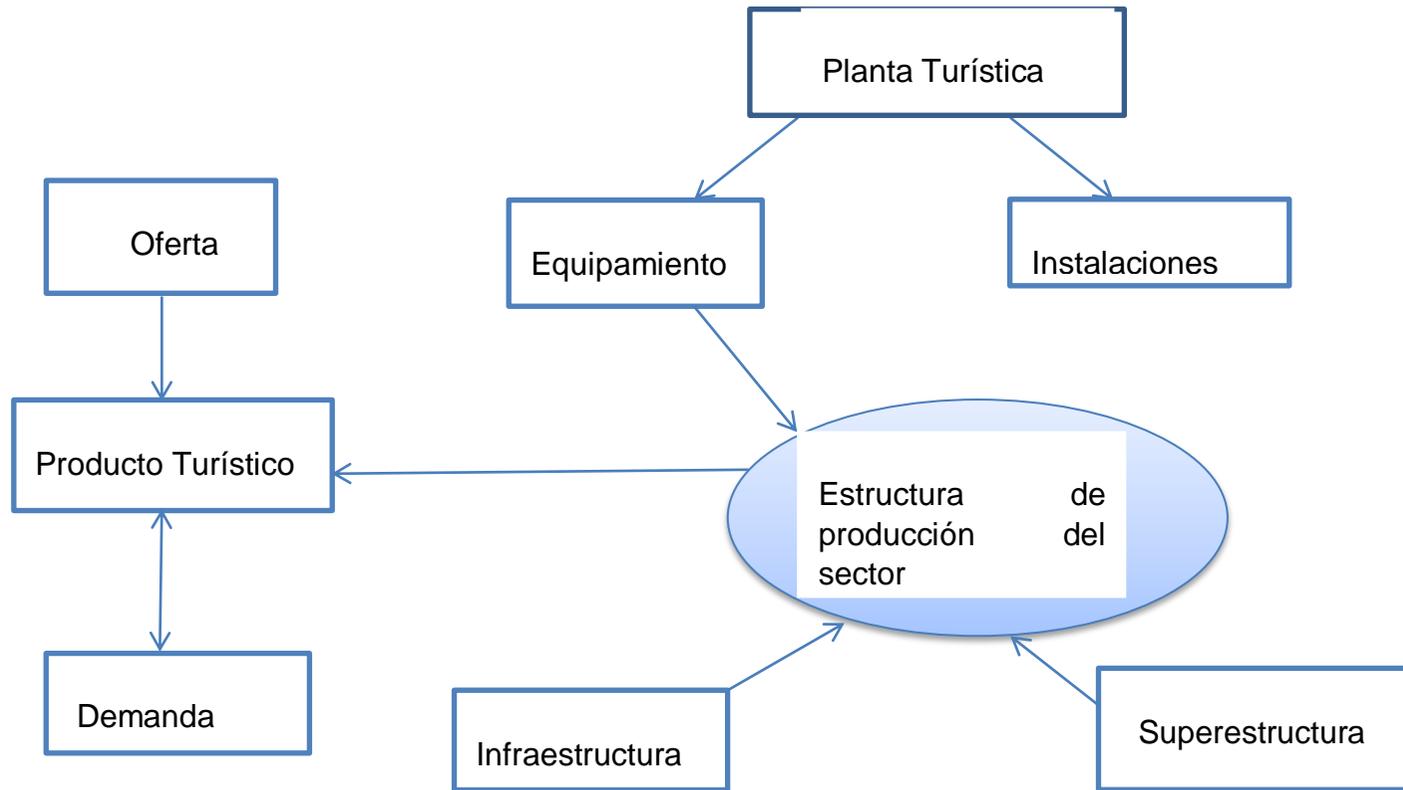
ALOJAMIENTO COLECTIVO	ALOJAMIENTO PRIVADO
Hoteles y similares	No arrendados: <ul style="list-style-type: none">○ Vivienda en propiedad○ Vivienda de familiares o amigos○ Otros
Establecimientos especializados:	Arrendados:

<ul style="list-style-type: none">○ Tratamientos de salud○ Campamentos privados de vacaciones y trabajo○ Vehículos de transporte colectivo○ Centros de conferencias	<ul style="list-style-type: none">○ Habitaciones en casas particulares○ Apartamentos privados alquilados a particulares o agencia
<p>Otros alojamientos colectivos:</p> <ul style="list-style-type: none">○ Apartamentos turísticos○ Campamentos turísticos○ Otros	<p>Otros alojamientos privados</p>

Anexo 5. Sistema turístico local y sus actores



Anexo 6. Componentes del Sistema Turístico

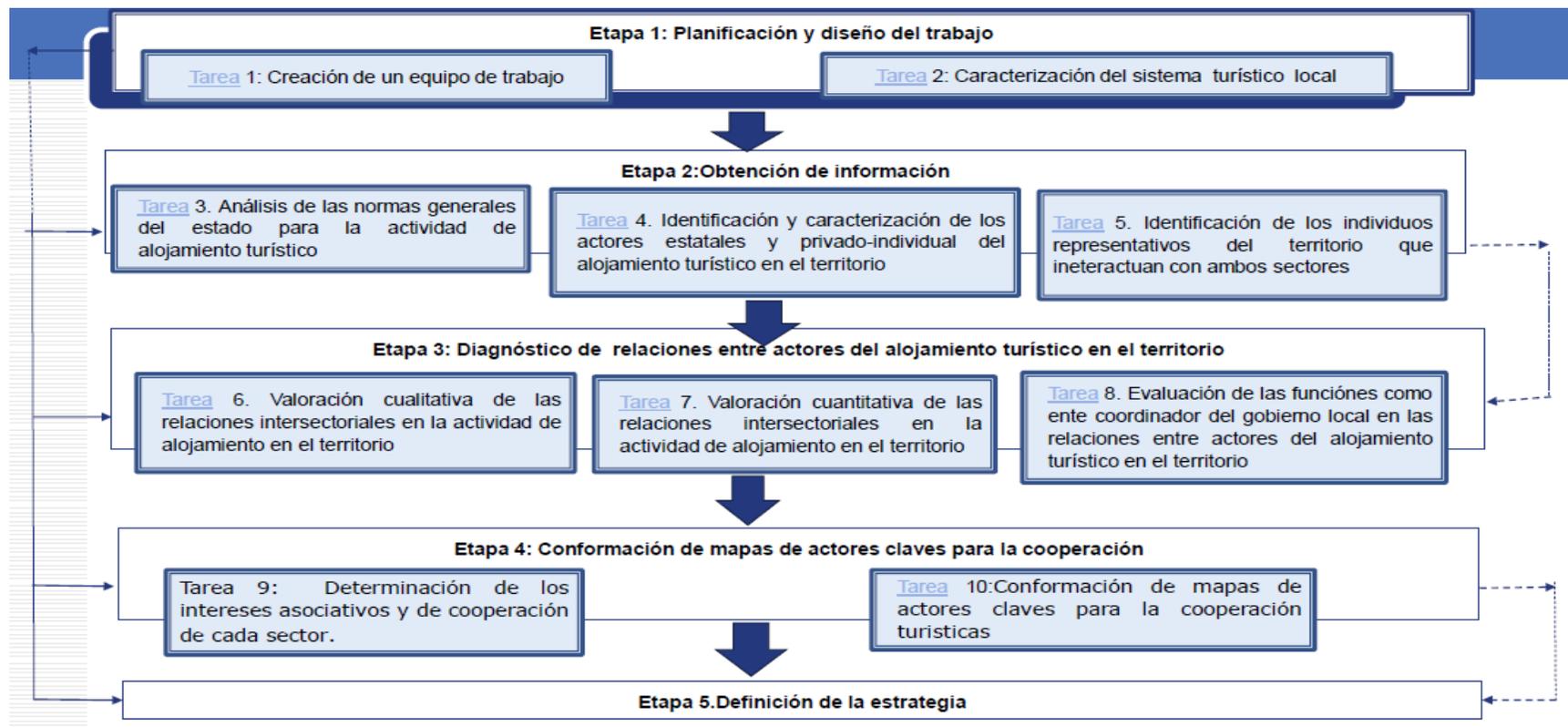


Fuente: Boullón (1990).

Anexo 7. Líneas de Investigación de relaciones.

	Ciencias Sociales	Community Approach	Sistema Turístico	Teoría de los stakeholders	Cluster Turístico	QSNA
Descripción	Esta línea de trabajo está representada por las aportaciones que han realizado diversos autores que han expuesto el tratamiento e interés analítico del turismo desde las diversas ciencias sociales: Ciencia Política, Sociología, Geografía o la Antropología.	Esta estrategia analítica de las relaciones como factor explicativo del turismo tiene su origen en la toma de conciencia de los factores negativos del turismo en los territorios en los que se aplica como actividad productiva. Sobre esta base, se plantea que la población residente del territorio tiene que estar implicada y participar en la definición del desarrollo turístico como mecanismo básico de preservación social y cultural de la comunidad.	Esta línea deviene de la aplicación de la denominada Teoría General de los Sistemas al estudio y conceptualización del turismo. Tiene por objeto explicitar los componentes del turismo de un determinado territorio, identificando aquellos como los distintos elementos que conforman la oferta turística de un determinado territorio. Lo que viene a poner de manifiesto esta aproximación es que el turismo definido como un producto está configurado por distintos elementos de la oferta que necesitan interactuar entre ellos para funcionar como un todo que es adquirido y consumido por la demanda turística.	Esta estrategia de investigación se sustenta en la consideración de que el turismo como actividad productiva está sustentado en la necesidad que tienen de interactuar los diversos componentes de la oferta. Estos componentes dependen directamente de lo que se denomina actores turísticos, que son las organizaciones públicas o privadas que son propietarias de los diferentes servicios turísticos, o equipamientos turísticos o recursos atractivos turísticos del territorio. A partir de esta conformación de actores distintos y diversos de los que dependen los elementos de la oferta turística se hace necesario la interrelación entre los mismos, para que puedan funcionar como un producto turístico. El centro de atención se coloca sobre los actores turísticos y sus relaciones de interdependencia.	La estrategia de investigación del Cluster Turístico se concentra principalmente en la idea de que para el óptimo funcionamiento de un sector productivo que opera en un determinado territorio se tienen que producir interacciones productivas entre los distintos actores, o elementos productivos del cluster. Un cluster desde el punto de vista productivo es una agrupación de empresas, entidades sociales y administraciones públicas que operan en un determinado sector económico en un lugar concreto, y que necesariamente tienen que producirse interrelaciones, es decir, vínculos productivos entre los actores-elementos del cluster.	Esta estrategia de investigación comenzó a gestarse en la segunda mitad de la primera década del siglo XXI, y surge de la aplicación del marco teórico-metodológico del Análisis de Redes Sociales al estudio del fenómeno turístico, ya que se había venido poniendo de manifiesto que las relaciones son un componente fundamental del turismo, por lo tanto parecería lógico aplicar el QSNA al análisis del turismo.
Avance analítico	El principal avance que aporta esta estrategia analítica consiste en haber puesto el centro de atención en el estudio de las relaciones para la comprensión del fenómeno socioeconómico del turismo.	El avance analítico tiene que ver con la consideración de las relaciones como las interacciones que se producen entre la comunidad residente de ciudadanos de un determinado territorio y las autoridades o principales empresas que impulsan el desarrollo turístico del territorio en el que habita esa comunidad.	El avance en términos analíticos viene producido por la conceptualización de las relaciones como los vínculos productivos que se producen entre las partes o componentes de la oferta turística de un determinado territorio, o lo que es lo mismo de un destino turístico. El turismo como actividad productiva necesita de las relaciones explicitadas como los vínculos entre las distintas partes o componentes de la oferta turística que necesitan funcionar de manera integrada como un todo para que el turista las pueda utilizar y consumir.	El principal avance analítico de esta línea de investigación consiste en poner el centro de interés fundamental en los actores turísticos, es decir, que intervienen en la configuración de la estructura turística de un determinado nivel territorial. Estos actores, organizaciones privadas y administraciones públicas, además de los ciudadanos deben de interactuar, para que la actividad turística de dicho territorio pueda funcionar como actividad productiva.	El principal avance analítico de esta línea de trabajo está en poner la atención en las relaciones propiamente productivas, es decir, en vincular las interacciones de los actores con las dinámicas de producción del sector concreto que se trate de analizar, en nuestro caso el turismo.	El gran avance analítico de esta línea de investigación consiste precisamente en conceptualizar las relaciones que se producen entre los actores turísticos de un determinado territorio como una red, es decir, como un sistema de intenciones entre los actores turísticos, que tienen una serie de componentes estructurales. Se trata por tanto, de poder analizar dicha estructura reticular del funcionamiento de la actividad turística
Metodología empleada	No utilizan ninguna en particular, pero sí dejan patente que se deben de utilizar los distintos métodos y técnicas de investigación que están a disposición de las investigaciones en los diferentes campos científicos de las ciencias sociales para comprender el turismo como fenómeno socioeconómico.	La metodología utilizada en estos trabajos es fundamentalmente cualitativa, sustentada en las entrevistas a actores, o bien la utilización de cuestionarios para la población en general o sus representantes y el análisis de documentos secundarios.	Utiliza como técnica de obtención de datos el análisis de documentos secundarios y como elemento de análisis el sociograma o representación gráfica de las partes y vínculos del sistema turístico.	La metodología utilizada en estos trabajos es fundamentalmente cualitativa, sustentada en las entrevistas a actores, o bien la utilización de cuestionarios para la población en general o sus representantes y el análisis de documentos secundarios.	La metodología utilizada en estos trabajos es fundamentalmente cualitativa, sustentada en las entrevistas a actores, o bien la utilización de cuestionarios para la población en general o sus representantes y el análisis de documentos secundarios.	La metodología empleada es la propia del Análisis de Redes Sociales a través del establecimiento de los principales indicadores reticulares que se utilizan en el marco de esta corriente teórico-metodológica en las Ciencias Sociales como pueden ser la estructura de la red, la densidad, el grado de centralidad, etc. Se trata, por tanto de análisis principalmente cuantitativos derivados de la aplicación de la matemática matricial al estudio de las interacciones sociales.
Algunos autores	Jafari, 1974; Hendee, 1979; Richter, 1983; Cohen, 1984; Nash y Smith,	De Kadt, 1979; Krippendorf, 1982; Murray, 1985; Koze, 1990; Stone y	Leiper, 1979; Sessa, 1988; Beni, 1993; Gunn, 1994; Schulte, 2003.	Selin y Beason, 1991; Timothy, 1998; Tosan, 1999; Bramwell y Lane, 2000; Craci, 2013.	Laws, Scott, y Parfitt, 2002; Novelli, Smitz, Seoncer, 2006; Michael, 2007; Lazzarotti y	Stokowski, 1992; Pavlovich, 2003; Pforr, 2006; Scott, Cooper y Bazzio, 2008.

Anexo 8. Procedimiento para la definición de estrategias de cooperación integrada entre los actores del alojamiento turístico de un territorio. Alvarez 2015



Anexo 9. Entrevista utilizada.

Objetivo de la entrevista: Conocer el nivel de cooperación existente entre el sector estatal y el sector privado individual de alojamiento en Santa Clara y las características de las relaciones entre los mismos.

Desarrollo del turismo en el municipio Santa Clara

En general ¿Cuáles son para usted las problemáticas del desarrollo del turismo en el municipio Santa Clara?

Para Ud. ¿Cuáles son las potencialidades y oportunidades del turismo en el municipio Santa Clara?

De qué manera ¿la organización que representa aporta al desarrollo turístico del desarrollo municipio Santa Clara?

Cooperación pública privada

¿Cómo visualiza la cooperación entre el sector estatal y el sector privado individual de alojamiento en el desarrollo del turismo en el municipio Santa Clara?

En general ¿La cooperación entre el sector estatal y el sector privado individual de alojamiento es importante? ¿Por qué?

¿Para usted cuales serían las principales características de la cooperación entre el sector estatal y el sector privado individual de alojamiento en el desarrollo del turismo en el municipio Santa Clara?

¿De qué mecanismos o instrumentos de facilitación de la cooperación entre el sector estatal y el sector privado individual de alojamiento se ha servido usted o se ha beneficiado anteriormente?

¿Qué mecanismo o instrumentos le parecen los más efectivos para facilitar de cara al futuro la cooperación entre el sector estatal y el sector privado individual de alojamiento?

En general ¿Considera que la relación entre el sector estatal y el sector privado individual de alojamiento influye en el desarrollo del turismo en el municipio Santa Clara? ¿De qué manera?

Anexo 10. Entrevista a representantes del Consejo de Administración Municipal (CAM) en Santa Clara y otros organismos seleccionados

1. ¿Qué importancia tiene el turismo para el desarrollo local del municipio de Santa Clara? ¿Cree usted que el desarrollo a largo plazo de Santa Clara podría estar basado en el turismo como eje económico fundamental? ¿Por qué?
2. ¿Cómo son las relaciones actuales con las entidades turísticas estatales? Diga si estas pueden ser mejoradas y cómo.
3. ¿Cómo son las relaciones actuales con el gobierno local? Diga si estas pueden ser mejoradas y cómo.
4. ¿Cómo son las relaciones actuales con las formas no estatales de gestión económica (arrendatarios de habitaciones y viviendas)? Diga si estas pueden ser mejoradas y cómo.

5. ¿Cómo pudiera su organización, institución u organismo contribuir más o en alguna medida al desarrollo del turismo en la localidad? ¿Qué actividades pudieran realizar para contribuir a que el producto turístico Santa Clara pueda ser más integral y competitivo?
6. ¿Cuáles considera que son los principales problemas, limitaciones o barreras que puede entrañar una gestión del turismo desde la localidad con un enfoque integral de la oferta turística y con la participación del gobierno del municipio en dicha gestión?
7. ¿Qué ventajas pudiera traer para la localidad que la actividad turística fuera gestionada por el gobierno del municipio y no por el Ministerio de Turismo? ¿Cuáles podrían ser las desventajas de este cambio?
8. ¿Qué mecanismos usted cree que sea necesario crear para lograr una gestión a este nivel?

Fuente: Elaboración propia a partir de Menoya, 2016

Anexo 11. Entrevista a los propietarios de viviendas privadas de uso turístico

¿En qué medida se encuentran cubiertos sus intereses por parte del gobierno local?

¿Cómo considera usted que son las relaciones del gobierno local con el sector privado individual del alojamiento turístico?

Fuente: Elaboración propia

Anexo 12. Cuestionario para determinar las relaciones entre los sectores de alojamiento en Santa Clara.

Investigación: Colaboración entre los actores públicos y privados del alojamiento turístico en Santa Clara.

1. ¿Qué importancia le parece que tiene la colaboración entre los actores públicos y privados del alojamiento turístico en el territorio de Santa Clara?

a) Muy importante _____

b) Importante _____

c) Bastante importante _____

d) No muy importante _____

e) Sin ninguna importancia _____

2. ¿Cómo calificaría la actual colaboración público privada en la ciudad?

a) Alta colaboración _____

b) Mediana colaboración _____

c) Escasa colaboración _____

d) No hay colaboración _____

3. Si su respuesta fue c) o d) indique tres de las principales causas que, considere usted, impiden una mejor colaboración público – privada del sector. (Puede marcar más de una alternativa)

a) Desorganización _____

b) Desconfianza _____

c) Falta de interés _____

d) Informalidad _____

e) Otros (especifique cuáles) _____

Anexo 13. Aplicación del procedimiento de selección de expertos.

Los expertos del tema a analizar se seleccionan por los conocimientos específicos, experiencia y la calificación técnica, debido a la influencia que tienen en la consistencia de los resultados. Para ello primeramente se calculó el número de expertos necesarios, teniendo en cuenta el nivel de confianza, la proporción de error y el nivel de precisión deseado a través de la Ecuación:

$$Ne = \frac{p(1 - p)k}{l^2}$$

Donde:

Ne: número de expertos.

l: nivel de precisión que expresa la discrepancia o variabilidad que muestra el grupo en general (0.005 – 0.10).

p: porcentaje de error que como promedio se tolera en el juicio de los expertos (0.01-0.5)

k: constante cuyo valor está asociado al nivel de confianza (1- α).

(1- α)	K
0.90	2.6896
0.95	3.8416
0.99	6.6564

Para el caso bajo estudio se decidió tomar:

1- α = 0.99 para k = 6.6564

p = 0.01

l = ± 0.10

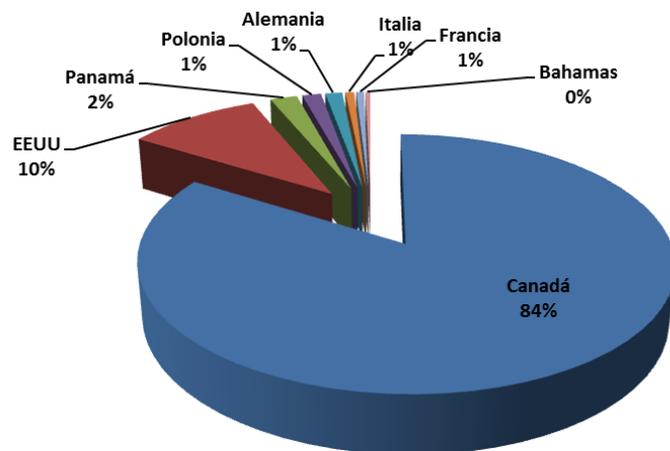
Obteniéndose como resultado: **Ne = 6.589836**;

Tomando como resultado final: **siete (7) expertos**.

Determinado el número de expertos necesarios, se entra en la selección de los expertos finales que conformarán el grupo de trabajo, a través del procedimiento propuesto.

Fuente: Elaborado por el autor.

Anexo 14. Arribo al aeropuerto Abel Santamaría según los mercados.

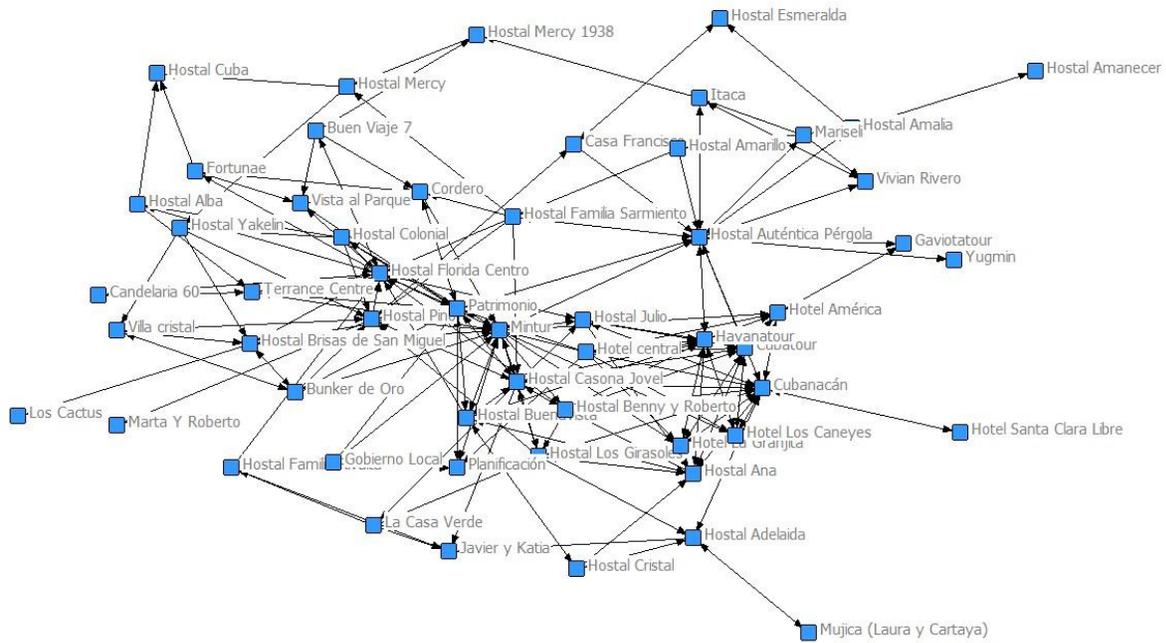


Fuente. Informe Comercial del Mintur. Febrero, 2018.

Anexo 15. Plan de Desarrollo 2014-2030 en Santa Clara.

Nombre	Asignada a	Estado de negocio	Modalidad	Categoría	Capacidad (hab)	Fecha inicio	Fecha fin	Monto total estimado miles MT	Estado de inversión	posibles impactos			infraestructura técnica				
										sensibilidad	riesgos	vulnerabilidad	acueducto	alcantarilla	red vial	electricidad	comunicación
Hotel "E" Central.	Cubanacán	Propio	Hotel	4	19	2014	2015	3 059	Prep. técnica ejecutiva	Baja	Baja	Baja	Si	Si	Si	Si	Si
Inmueble casa de FMC (Hostal Islazul)	Islazul	Propio	Hotel	4	10	2014	2016	1500	Preparación	Baja	Baja	Baja	Si	Si	Si	Si	Si
Hotel "E" Florida Santa Clara	Cubanacán	Propio	Hotel	3	60	2014	2016	9 660	Preparación	Baja	Baja	Baja	Si	Si	Si	Si	Si
HOTEL "E" TELÉGRAFO	Cubanacán	Propio	Hotel	4	25	2025	2027	1800		Baja	Baja	Baja	Si	Si	Si	Si	Si
Ampliación Hotel los Caneyes	Cubanacán	Propio	Hotel	3	50	2018	2020	7 500	Sin preparación	Baja	Baja	Baja	Si	Si	Si	Si	Si
Ampliación Hotel la Granjita	Cubanacán	Propio	Hotel	3	50	2018	2020	7500	Sin preparación	Baja	Baja	Baja	Si	Si	Si	Si	Si

Anexo 16. Estructura gráfica de la red de actores del alojamiento turístico en Santa Clara



Fuente:Elaboración propia a partir de UCINET 6

Anexo 17. Escenarios de relaciones, propuestos por el Comité Económico y Social Europeo

Escenario	Características	Percepción del sector público sobre el sector privado del alojamiento turístico	Percepción del sector privado sobre el sector público del alojamiento turístico
Antagonismo	Escenario basado	Las instituciones	El sector privado lo

	<p>en las constantes relaciones de enfrentamiento entre los sectores públicos y privados. Caracterizado por una fuerte competencia ya que se perciben como partes contrarias y obstáculos a sus objetivos e intereses.</p>	<p>pertenecientes al sector turístico público ven en el sector turístico privado una fuente de problemas y obstáculos para el logro de sus objetivos. El sector público considera que la presencia del sector privado en el territorio atenta contra sus propósitos de bienestar social, de preservación de los recursos y potencialidades naturales y culturales, así como con su responsabilidad empresarial con la sociedad civil.</p>	<p>considera como un fuerte generador de distorsión de su objetivo de rentabilidad por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La inadecuación de las infraestructuras necesarias para el correcto desarrollo de su actividad • La escasez o mala calidad de los servicios públicos dirigidos a los turistas o empresas turísticas. <p>Poseen una visión reduccionista de la actividad y aportes del sector turístico público:</p> <p>Ven a las instituciones públicas únicamente como recaudadoras de impuestos</p> <p>Con creciente voracidad recaudatoria sobre el sector turístico</p> <p>Sujeto a fuerte competencia de precios.</p>
--	--	---	---

			Fuentes de distorsión de la competencia ante impuestos diferentes entre países, regiones o localidades.
--	--	--	---

Escenario	Características	Percepción del sector público sobre el sector privado del alojamiento turístico	Percepción del sector privado sobre el sector público del alojamiento turístico
Coexistencia	Escenario caracterizado por la tolerancia mutua y el trabajo autónomo para conseguir sus respectivos objetivos.	Caracterizado por el respeto a las competencias del sector privado del alojamiento y por el cumplimiento del deber legal y social.	El sector público respeta los derechos del sector privado del alojamiento turístico.

Escenario	Características	Percepción del sector público sobre el sector privado del alojamiento turístico	Percepción del sector privado sobre el sector público del alojamiento turístico

<p>Coordinación</p>	<p>Cada uno de los actores del territorio conserva sus propios objetivos. Se caracteriza por la existencia de una cierta coordinación de políticas, estrategias y acciones de los distintos agentes públicos y privados que actúan en el turismo. La coherencia y mutua información de ambos sectores propicia un mejor cumplimiento de los objetivos de cada uno y, por lo tanto, también un mayor beneficio a la sociedad.</p>	<p>La información y la comunicación que se produce entre los actores constituyen los principales instrumentos en este escenario. La comunicación se debe realizar y fortalecer a través de reuniones, debates participativos, grupos de trabajo, foros y otros encuentros que ayuden a la coordinación integral. La percepción tanto del sector público como del privado es la de entender que cada uno tiene una función específica en el destino y que en la medida en la que algunas de sus actuaciones puedan favorecer a los otros podrán llegar a cooperar.</p>
---------------------	--	---

Escenario	Características	Percepción del sector público sobre el sector privado del alojamiento turístico	Percepción del sector privado sobre el sector público del alojamiento turístico
Cooperación	<p>Se caracteriza por la presencia de objetivos comunes entre ambos sectores a pesar de mantener vigentes sus propios objetivos individuales.</p> <p>Los objetivos trazados como comunes se materializan a nivel de las actuaciones, las políticas y estrategias asumidas.</p>	<p>Los instrumentos sobre los que puede asentarse esa cooperación pueden ser diversos: empresas mixtas, patronatos, fundaciones, instituciones mixtas, consejos, etc.</p> <p>En todos ellos la puesta en común de experiencias, de saber hacer, de proyectos empresariales de inversión a largo plazo son elementos esenciales para conseguir la cooperación y la optimización de esfuerzos.</p>	

Anexo 18. Procedimiento de la OMT guía de indicadores

Investigación y organización

▶ Etapa 1. Definición/delimitación del destino.

Etapa 2. Utilización de los procesos participativos.

Etapa 3. Identificación de los atractivos, los recursos y los riesgos del turismo.

Etapa 4. Visión a largo plazo de un destino.

Elaboración de indicadores

Etapa 5. Selección de asuntos prioritarios y cuestiones de política.

Etapa 6. Identificación de los indicadores deseados.

Etapa 7. Inventario de las fuentes de datos.

Etapa 8. Procedimientos de selección.

Aplicación

Etapa 9. Evaluación de la viabilidad/aplicación.

Etapa 10. Recolección/recopilación y análisis de datos.

Etapa 11. Rendición de cuentas, comunicación y presentación de informes.

Etapa 12. Supervisión y evaluación de la aplicación de los indicadores.

Anexo 19. Fundamentación de los criterios del especialista determinado

Fuentes de argumentación una en sus criterios	Grado de influencia de cada		
	Alto(A)	Medio(M)	Bajo(B)
1- Enfoque sistémico	0,1	0,05	0,2
2- Rigor Científico	0,5	0,05	0,1
3- Flexibilidad	0,3	0,2	0,5
4- Pertinencia y Adaptación	0,05	0,4	0,5
5- Actualización	0,05	0,1	0,1
Total	1	0,8	0,5

Anexo 20. Valores calculados de las medidas de tendencia central y dispersión.

Expertos	C1	C2	C3	C4	C5
1	4	5	5	4	4
2	4	3	5	4	5
3	4	5	5	4	4
4	4	4	4	3	5
5	4	5	5	5	3
6	5	4	5	5	5
7	5	4	4	5	4
\bar{X}	4,29	4,29	4,71	4,29	4,29
δ	0,45	0,7	0,45	0,7	0,7

γ	0,11	0,16	0,1	0,16	0,16
----------	------	------	-----	------	------