

**UNIVERSIDAD CENTRAL "MARTA ABREU" DE LAS VILLAS.**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES.**

**DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGÍA**

**TÍTULO: "PROPUESTA DE ACCIONES PARA PROPICIAR  
LAS INTERACCIONES SOCIALES TURISTAS  
EXTRANJEROS-ARRENDADORES EN LOS  
HOSTALES DE SANTA CLARA."**

**AUTORA: YADIRA FABELO JIMÉNEZ.**

**TUTOR: Msc. Gerardo Iglesias Montero.**

**SANTA CLARA**

**ENERO 2010**



## *Exergo*

*"Pon tu corazón, tu mente, tu intelecto y tu alma incluso en tus más pequeños actos. En esto reside el secreto del éxito"*

*Swami Sivananda*

## ***Resumen***

El desarrollo del turismo en Cuba ha generado el surgimiento de variados alojamientos para los visitantes, ejemplo: los hostales.

La ausencia de una estrategia previamente establecida para los arrendadores en el tratamiento a los turistas con los que interactúa, muchas veces genera improvisaciones, desaciertos y disímiles actuaciones en los escenarios en que se desenvuelven. Por ello se concibe el siguiente problema de investigación: ¿Cómo propiciar la interacción social turista extranjero-arrendador en los hostales de Santa Clara?, planteamiento cuyo objetivo es proponer acciones para propiciar las interacciones sociales entre turistas extranjeros y arrendadores en los hostales de Santa Clara.

Acorde al objeto de estudio de la investigación y los objetivos propuestos, se asume el paradigma cualitativo, empleando para obtener información métodos científicos como: del nivel teórico, el Histórico-lógico, Analítico-sintético, Inductivo-deductivo y Sistémico-estructural; del nivel empírico, el Análisis de documentos, la Observación científica, Entrevista individual no estructurada, Semiestructurada y Triangulación.

El Turismo requiere la perspectiva sociológica para comprender el fenómeno ampliamente, pues genera numerosos impactos influyentes en las relaciones sociales turista-anfitrión.

Analizar la información permitió diagnosticar desventajas y ventajas esenciales que presentan las interacciones sociales turista-arrendador en el espacio descrito. Como desventaja fundamental, citar la carencia en la superación integral de los arrendadores; y ventaja, el interés personal de los mismos por superarse en su accionar; fruto ello del grado de escolarización básico que poseen. En tanto, la propuesta derivada del diagnóstico de necesidades está dirigida a propiciar interacciones sociales entre los turistas extranjeros y arrendadores en los hostales de Santa Clara.

<b><u>Introducción</u></b>	5
<b><u>Capítulo I: “Fundamentos Teóricos entorno al Turismo como fenómeno social.”</u></b>	
1.1 Ocio y Turismo. Nociones esenciales.....	10
1.1.1 Turismo internacional.....	14
1.1.2 Turismo en Cuba.....	15
1.2 Espacio Turístico.....	19
1.2.1 Recursos Turísticos.....	21
1.2.1 a) Atractivos Turísticos.....	22
1.2.1 b) El alojamiento como facilidad.....	22
1.3 La relación turista-anfitrión como expresión de la interacción social.....	27
<b><u>Capítulo II: “Fundamentación de la metodología empleada.”</u></b>	
2.1 Diseño de investigación científico.....	30
2.1.1 Diseño metodológico.....	30
2.1.1 a) Métodos y técnicas.....	31
2.1.2 Diseño teórico.....	36
2.1.3 Selección de la muestra.....	37
2.2 Caracterización socioespacial de Santa Clara.....	39
<b><u>Capítulo III: “Propuesta de acciones para contribuir a la interacción social turistas extranjeros-arrendadores en los hostales de Santa Clara.”</u></b>	
3.1 Análisis de los resultados.....	45
3.2 Diagnóstico de necesidades.....	53
3.3 Propuesta de acciones para contribuir a la interacción social turistas extranjeros-arrendadores en los hostales de Santa Clara.....	56
Conclusiones.....	61
Recomendaciones.....	62
Bibliografía.....	63
Anexos.....	67

## *Introducción*

El hombre, casi desde sus orígenes, ha viajado por diferentes causas, motivaciones, hecho que conllevó a que algunos comenzaran a preocuparse y ocuparse en ofrecer, a ese viajero que se alejaba de su medio habitual, las mínimas condiciones para que pudiera realizar su viaje satisfactoriamente.

Sin saberlo, comenzaban a hacer “*Turismo*”, aunque de forma espontánea, siendo considerado por muchos como un fenómeno ligado a las civilizaciones modernas. Ello podría traducirse en el hecho de que aun cuando el fenómeno no era objeto de estudio, se viajaba, y estos viajes fueron incentivando el interés de aquellos que, de una forma u otra, darían los primeros pasos para la comprensión del Turismo como lo que es hoy: un fenómeno complejo, motivo de atención de muchos en el mundo intelectual y de los negocios.

El Turismo tiene sus raíces más profundas en la necesidad del hombre de disponer de tiempo para dedicar al ocio. Una vez que coincide la necesidad de viajar con la oportunidad de disponer de tiempo y recursos monetarios suficientes, se puede tomar la decisión de realizar el viaje. En esta decisión van a influir, además, las preferencias individuales y las estrategias de Marketing que realizan los posibles destinos.

Este fenómeno mundial vincula culturas, creencias, religiones y razas. Mediante esta actividad las relaciones humanas se han convertido en más cercanas, reales y enriquecedoras, por cuanto el contacto directo y personal entre unos y otros permite apreciar mejor los valores de cada nación o región que es visitada.

La política del turismo de cualquier país se centra exclusivamente en las finalidades económicas y técnicas, sin tener en cuenta que, visto en un contexto más amplio, consiste en un conjunto de actividades humanas que se presentan en la sociedad, y como tal debe tomar en consideración las necesidades de todas las personas involucradas. En este orden de cosas, el tratamiento que reciba la actividad turística resulta imprescindible, ya que el turista se convierte en un propagador -positivo o negativo- de nuestra realidad cotidiana en el ámbito internacional.

Sin lugar a dudas, el Turismo constituye una de las más importantes y complejas formas de comportamiento social; por ello requiere de la perspectiva sociológica, para la comprensión del fenómeno en toda amplitud, sobre todo, en los momentos vigentes en que el dinamismo de los procesos sociales exige de su conocimiento científico, sistemático y transformador.

Actualmente, es la rama más dinámica de las economías nacionales y en el caso cubano su poderoso desarrollo, en la década de los noventa (etapa en que se priorizó esta actividad) constituyó uno de los elementos protagónicos del proceso de reanimación del país.

El dinámico desarrollo del turismo en Cuba durante los últimos años, ha generado el surgimiento por doquier de hoteles, villas y hostales, entre las variedades más conocidas de alojamientos para los visitantes. Asimismo, la existencia de miles de habitaciones se complementa con una amplia infraestructura de instalaciones de ocio, para espectáculos, prácticas deportivas, establecimientos comerciales y restaurantes, donde la gastronomía ocupa, sin dudas, un lugar especial.

No obstante las fuertes inversiones realizadas para incrementar la planta hotelera en las principales regiones con atractivos turísticos, dispersas por toda la geografía del archipiélago cubano, todavía resultan insuficientes para cubrir la demanda cada vez mayor que selecciona entre sus preferencias el destino Cuba. A esto se une el hecho de que aunque se fomentó la aparición del hotel de grandes dimensiones, predominante en la hotelería de muchos países, hoy se manifiesta nuevamente un ascenso en la preferencia de ciertos segmentos por los llamados hostales.

Nuestra provincia ostenta innumerables riquezas que favorecen el desarrollo de inversiones turísticas de gran diversidad, cuyos atractivos pueden colocarla dentro de los principales destinos del área. Posee ciudades, pueblos y sitios cargados de historia y gran actividad social y cultural, con patrones muy característicos de una identidad local sólida.

Su localización la convierte en un punto estratégico para establecer vínculos diversos con distintas partes del país, lo cual se sustenta en las facilidades de accesibilidad a la misma por diferentes vías: aérea, terrestre y marítima. Santa Clara es la capital de la provincia Villa Clara (la última, unida a las provincias de

Cienfuegos y Sancti Spíritus, formó parte de la antigua provincia de Las Villas). Esta ciudad experimenta un extraordinario crecimiento de la demanda turística, a partir de la puesta en marcha de sus principales atractivos, donde la historia y el patrimonio cultural y arquitectónico atraen un importante segmento de visitantes provenientes, en su mayoría, del destino en consolidación “Cayos de Villa Clara”. El aludido auge de la actividad turística ha encontrado una menguada planta hotelera, lo que ha traído consigo el aumento de los alojamientos no hoteleros, específicamente los hostales, la preferencia por los mismos, a partir de los precios más atractivos, la comida criolla, además de interactuar de manera más estrecha con los nacionales (arrendadores). Todo esto ha generado un gran desconocimiento sobre el estado de las relaciones que se establecen entre el turista y el anfitrión.

Atendiendo a la importancia que posee el fenómeno en cuestión, en la economía y la sociedad cubana actual, se realiza la presente investigación acerca de las interacciones sociales entre turistas<sup>1</sup> y arrendadores en los hostales de la ciudad de Santa Clara (Villa Clara), por ello también se concibe el siguiente problema: ¿Cómo propiciar la interacción social turista extranjero-arrendador en los hostales de Santa Clara?, planteamiento cuyo objetivo es proponer acciones para propiciar las interacciones sociales entre turistas extranjeros y arrendadores en los hostales de Santa Clara.

#### Objetivo General:

Proponer acciones para propiciar las interacciones sociales entre turistas extranjeros y arrendadores en los hostales de Santa Clara.

#### Novedad:

Es la primera vez que se realiza desde la perspectiva sociológica una investigación referente a las interacciones sociales entre turistas y arrendadores en los hostales de Santa Clara. Ante esta situación, el estudio de la población y sus características, vinculados a la actividad turística (tratamiento legal implícito), constituyen un gran reto de análisis, pues los individuos se ven afectados directamente por los impactos que genera la misma en todos los sentidos.

---

<sup>1</sup> A lo largo del Informe, al hacer referencia a la relación turista –arrendador se hace alusión, primeramente, al turista extranjero. Nota de la autora.

De esta forma, se pretende contribuir con la solución de las contradicciones derivadas de la complejidad creciente del desarrollo social y del insuficiente conocimiento científico de la sociedad, además de apoyar a las instancias gubernamentales y diferentes actores sociales (comunitarios, empresas, colectivos laborales, organizaciones sociales) en las estrategias y políticas de desarrollo social.

Agregar que resultan necesarias investigaciones en torno a la temática, atendiendo a la dimensión que alcanza hoy en el contexto cubano. De igual manera toca aportar elementos para enriquecer los estudios sobre la Sociología del Turismo, como una manera de encarar con más sistematicidad las complicadas problemáticas sociales que hay que enfrentar en este sector.

De acuerdo con las características del objeto de estudio de la investigación y los objetivos propuestos, se asume el paradigma cualitativo de investigación propiamente; este permite al estudioso la comprensión de las complejas interrelaciones que se dan en la realidad, donde el escenario y los actores son concebidos desde una perspectiva holística.

Para proporcionar mayor flexibilidad y profundización en el Tema de análisis, se busca un grupo de métodos científicos, cuya elección para la recolección de la información está determinada por los intereses de la investigación, las circunstancias del escenario o de las personas a estudiar y las limitaciones prácticas a las que se enfrenta la investigadora. Dentro de ellos se encuentran: del nivel teórico, el Histórico-lógico, Analítico-sintético, el Inductivo-deductivo y Sistémico-estructural; del nivel empírico, el Análisis de documentos, la Observación científica, Entrevista individual no estructurada, Semiestructurada y Triangulación.

El aporte teórico está determinado por diferentes cuestiones, entre ellas: constituye la primera investigación que sobre la temática se realiza en el municipio; profundiza en los procesos de interacción social (turista-arrendador) desde la actividad turística en los hostales de Santa Clara \_aspecto este poco estudiado hasta el momento; ofrece un diagnóstico sobre la situación real, actual de los hostales, incluyendo una breve visión del tratamiento legal que rige su actividad; permite la aplicación de conocimientos integrados adquiridos en el transcurso de la Carrera.

En tanto, el aporte práctico está establecido por la importancia de los aportes teóricos antes mencionados. La mayor parte de los aspectos tratados no se encuentran en ningún documento o institución, sino que son obtenidos por medio de la búsqueda bibliográfica, la indagación y observación. De esta manera, las regularidades de la percepción social de los diferentes estratos en que se realiza la investigación facilitan la toma de decisiones a dirigentes del gobierno, a partir de esta herramienta que sirve para el perfeccionamiento o posible rediseño de políticas que tienden a propiciar la interrelación social entre turista y arrendador, así como la consideración del mismo como referente bibliográfico.

Las principales limitaciones de este estudio radican en que la bibliografía sobre los hostales y los procesos de interacción en la actividad turística es muy escasa y dispersa, respectivamente, resultando difícil encontrar las fuentes originales de sus autores más importantes.

Otra dificultad que se presenta es el poco tiempo destinado para el estudio de campo y a ello se le agrega que el trabajo se realiza con personas que tienen responsabilidades, por lo que es necesario adecuarse al tiempo del que disponen.

La presente investigación cuenta con una estructura donde se organiza el contenido de la siguiente forma: Introducción; Capítulo I, presenta los Fundamentos Teóricos en torno al Turismo como fenómeno social, elementos que permiten obtener la base teórica que sustenta el contenido de la base práctica; Capítulo II, está conformado por el referente metodológico empleado y la caracterización de la situación socioespacial de la ciudad de Santa Clara, como escenario donde se manifiesta la problemática; Capítulo III, ilustra una propuesta de acciones para contribuir a la interacción social turistas extranjeros-arrendadores en los hostales de Santa Clara; Conclusiones, proporcionan las consideraciones finales sobre la problemática investigada; Recomendaciones, interesan, fundamentalmente, la profundización y ampliación de los estudios sobre el asunto abordado; Bibliografía consultada, da origen a la conformación del cuerpo investigativo; Anexos, imprimen crédito y validez a los contenidos tratados en la investigación. La tesis, finalmente, consta de 65 páginas (contenido).

# ***Capítulo I: “Fundamentos Teóricos en torno al Turismo como fenómeno social.”***

## ***1.1 Ocio y Turismo. Nociones esenciales.***

Las nociones esenciales del Ocio y del Turismo se encuentran insertas en la dinámica evolutiva de las sociedades humanas. Su aparición está provocando cambios técnicos y económicos a escala mundial, haciendo crecer a su alrededor una poderosa industria multinacional.

El vocablo Ocio, derivado etimológicamente del latín “*otium*”, ha tenido a lo largo de la historia diferentes interpretaciones, las cuales han ido desde la consideración del mismo como cesación del trabajo, inacción o total omisión de la actividad, pereza, e inactividad hasta su estimación como tiempo libre de una persona.

Jofre Duzamedier, uno de los pioneros de la Sociología del ocio, lo vio como “el conjunto de operaciones a las que el individuo puede dedicarse voluntariamente, ya sea para descansar o divertirse, o para desarrollar su información o su formación desinteresada, su voluntaria participación social o su libre capacidad creadora, cuando se ha liberado de sus obligaciones profesionales, familiares y sociales.”<sup>2</sup>

Muy relacionada con esta definición se encuentra la ofrecida en el año 1957 por la Organización Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), evidenciándose, en ambas, criterios avanzados con relación a las brindadas desde la época antigua hasta ese momento, al valorar la capacidad creadora del individuo como parte de dichas concepciones. No obstante, en la actualidad se identifica al ocio en su noción peyorativa de pereza e inactividad.

Por tanto, este debe cumplir la importante función humana de facilitar la distensión y expansión gozosa del individuo, su progreso físico, intelectual y moral, y hacer posible la expresión de los dones y dotes individuales en realizaciones originales y creaciones personales<sup>3</sup>. De ahí que, las actividades

---

<sup>2</sup>Centro de Estudios Turísticos de la Universidad de La Habana, (2003) *Geografía del Turismo, Ocio y Recreación*. Cuba.

<sup>3</sup> Ídem

que no se orienten a alguna de las finalidades antes descritas u otras similares no se pueden considerar como ocio.

Las concepciones que giran entorno al ocio tienen gran importancia para la comprensión cabal de la actividad turística. La misma, tiene una clara incidencia en la vida económica, social, cultural y técnica de las sociedades en las que se desarrolla, siendo un objeto de estudio interdisciplinario, en el que forman parte el Derecho, la Economía, Historia, Geografía y, fundamentalmente, la Sociología.

La actividad turística ha ido evolucionando de manera significativa, posibilitando el alcance de un desarrollo impetuoso y su ampliación hacia diferentes áreas geográficas del planeta. Actualmente, experimenta una constante expansión en la economía mundial, volviéndose la rama más dinámica de las economías nacionales.

Los esfuerzos por establecer una definición sobre el Turismo, se remontan al siglo XIX<sup>4</sup>. La misma ha ido transformándose y adaptándose a los cambios que ha sufrido la actividad a lo largo de los años, de ahí las diferentes posiciones correspondidas con el momento dado, desde lo económico, comercial, psicológico y posteriormente desde lo sociológico.

Los primeros antecedentes obedecen a la corriente económica, cuyo principal exponente es Schullern (1910)<sup>5</sup>, para quien la importancia del Turismo estribaba en el peso económico que generaban los ingresos derivados del tráfico internacional de viajeros.

En contraposición al economicismo dominante, el turismo empieza a ser estudiado como el movimiento de forasteros, aportándose a partir de ese momento definiciones del tránsito de forasteros, entre las que se encontraba la siguiente: *“es el tránsito de personas, que temporalmente se ausentan de su domicilio habitual, para satisfacción de exigencias vitales o culturales o deseos personales de diversos tipos, convirtiéndose por otra parte en usuarios de bienes económicos o culturales”*.(O.Morgenroth, 1929; citado en Dachary A. y Arnaiz S.)

Artur Bormann, economista alemán, agrega que el movimiento de forasteros comprende: *“los viajes emprendidos por motivos de reposo, diversión, comerciales o*

---

<sup>4</sup>Clive L. M. (1990) *What is Tourism? Definitions, Excerpts and Characteristics*. The Journal of Tourism Studies, Vol. 1, Number 1, pp. 3-8

<sup>5</sup>Centro de Estudios Turísticos de la Universidad de La Habana, (2003) *Geografía del Turismo, Ocio y Recreación*. Cuba.

*profesionales, iniciados en muchos casos por acontecimientos o situaciones especiales, donde la ausencia de su vivienda es transitoria y que excluye a los desplazamientos a lugares de trabajo*". (Bormann ,1933; citado en Alfredo Dachary y Stella Arnaiz, 2002)

A partir de este momento se comienza a tener en cuenta en las definiciones lo relacionado con el desplazamiento y abandono temporal de la residencia habitual, así como con las motivaciones del mismo.

Leopoldo Von Wiese, sociólogo alemán, sostiene que:

*"en los estadíos culturales primitivos, extranjero significa, originalmente, algo hostil, desarrollándose con posterioridad un culto al forastero en aquellos lugares donde, del resultado de los encuentros con extranjeros, se obtenían provechos económicos o donde, gracias a la curiosidad, se constituía poco a poco un ansia de conocimientos."*<sup>6</sup>

Esto muestra, desde el punto de vista del receptor turístico, cómo la admisión de extranjeros se hace posible en virtud de las ventajas económicas que a partir de un determinado momento empieza a reportar, dándole una prioridad inicial a los estudios económicos, que especializadamente se han de ocupar de investigaciones asociadas al fenómeno turístico.

Robert Glücksmann, sociólogo alemán, define que: *"el movimiento de forasteros es la suma de las relaciones entre personas que realizan su estancia circunstancialmente en un lugar y los habitantes habituales del mismo"*.<sup>7</sup> Este aporte se reconoce hoy como una de las primeras definiciones sociológicas del turismo, ya que integra las relaciones sociales que se dan entre el visitante y el anfitrión.

Walter Hunziker y Kart Krapf, fundadores de la Escuela Humanística, pasaron de la descripción tradicional del movimiento de forasteros a un fenómeno más complejo, y definieron al turismo como *"un conjunto de relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y la permanencia temporal de personas fuera de su lugar de residencia habitual, sin que sean motivados por el lucro"*.

---

<sup>6</sup> Peña, M. y P. Asanza., (2007). "El turismo como fenómeno social", en *Aspectos sociopsicológicos del turismo*, disponible en: <http://www.eumed.net> (Accesado el 3 de diciembre del 2009). Pág. 2

<sup>7</sup> Glücksmann, R., (1935) *Fremdenverkehrskunde*. citado en Alfredo Dachary y Stella Arnaiz, Op. Cit., p. 12.

(Rodríguez, et al., 1942); siendo esta una de las definiciones mas completas entre las ya mencionadas.

Ya en la segunda mitad del siglo XX, aparece el Turismo de masas como un fenómeno económico-social, consolidándose como una de las actividades productivas más dinámicas de la era post-industrial.

En 1965, se celebró en México el Congreso Internacional de Sociología, donde se definió al mismo como:

*“el conjunto de interacciones humanas, como transporte, hospedaje, servicios, diversiones, enseñanza, derivados de los desplazamientos transitorios, temporales o de transeúntes de fuertes núcleos de población con propósitos tan diversos como son múltiples los deseos humanos y que abarcan gamas derivadas de motivaciones.”* (Cárdenas, 2002)

Por otra parte, Oscar de la Torre Padilla amplía esta definición y nos dice que:

*“es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas que, fundamentalmente con motivo de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro, en el que no ejercen ninguna actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia económica y cultural”.* (De la Torre Padilla ,1980)

De esta manera, comienza a estudiarse como un factor determinante en el desarrollo económico, como un redistribuidor del gasto y como un generador de divisas. En este sentido, la Organización Mundial del Turismo (OMT) precisa que la actividad turística es:

*“el conjunto de actividades y comportamientos llevados a cabo por aquellos individuos que, temporalmente y por motivo de ocio, sustituyen un espacio cotidiano por uno nuevo, mediante una interfase que es el viaje, ya sea para disfrutar de los atractivos del entorno o para contemplar elementos contenidos en él, así como el conjunto de empresas y negocios destinados a satisfacer las necesidades tanto elementales como recreativas de dichos individuos”.* (OMT, 1997.)

De las definiciones antes expuestas se considera que esta última se destaca por su amplitud, al incluir no solo el traslado de personas fuera de su residencia, sino que engloba también aspectos esenciales que parten desde los viajes de placer y ocio, hasta los de negocios y sanitarios. Se enmarca en el

análisis económico del turismo, y se tienen en cuenta elementos sociales como la interrelación e intercambio cultural entre las naciones.

De manera general, luego de un análisis de las principales posiciones conceptuales que versan sobre el Turismo como fenómeno social, se enfatiza en determinados aspectos que no deben faltar al conceptualizarlo, como pueden ser: el desplazamiento temporal de las personas fuera del lugar habitual de residencia, con determinados motivos de satisfacción, de necesidades recreativas, intelectuales, espirituales; las relaciones sociales, que se establecen como consecuencia del desarrollo de determinadas actividades que los sujetos realizan en virtud de la apreciación de su tiempo de ocio, generando múltiples interacciones con trascendencia al ámbito económico; y el turismo como un fenómeno complejo donde intervienen mas allá del traslado de personas de un lugar a otro por determinados motivos, otros elementos (alojamiento, alimentación y recreación del viajero) además de los ya mencionados.

### ***1.1.1 Turismo Internacional.***

El Turismo a nivel mundial constituye un sector que genera amplias expectativas desde los diferentes actores sociales. Este fomenta el paso de la forma de vida tradicional al estilo de vida occidental moderno y acelera los procesos de cambio, poniendo en contacto a culturas diferentes.

Estudios realizados por la OMT, a mediados de la década del noventa del Siglo XX, demostraron el sostenido y dinámico crecimiento de este fenómeno a escala mundial. Los pronósticos ofrecidos por esta organización fueron cuantitativamente prometedores; según esta última, para este año, 2010, la llegada de turistas internacionales aumentarán hasta 10,8 millones, lo que corresponde a un 8% superior a los primeros pronósticos realizados por la organización aludida, en esta década.

La última década del siglo XX fue un buen período para el turismo internacional, dado que alcanzó niveles sin precedentes. De 457,3 millones de turistas internacionales que se movilizaron en 1990, la cifra se incrementó a 696,3 millones en el 2000. (OMT, 2000).

Este resultado económico que los países venían logrando con las llegadas internacionales, se ha visto disminuido en lo que va del nuevo milenio. La

tendencia ascendente de la década pasada, si bien se mantuvo en el 2000 disminuyó en 0,6% el año siguiente. La causa principal parece encontrarse en el suceso del 11 de septiembre de 2001, que determinó en mucho la manera de asegurar destinos y sectores turísticos.

Sin embargo, para la OMT la confianza en el turismo regresará a su nivel normal en un corto período. Según esta organización, las llegadas internacionales alcanzarán en el 2020 una cifra superior a 156 billones de turistas por año. (Ídem). No obstante, todavía resulta difícil calcular los impactos que tienen sobre el turismo internacional las actuales guerras en el Medio Oriente, los desastres naturales o la crisis económica mundial.

La cancelación de viajes, representación objetiva de la demanda turística internacional reprimida, puede llegar a significar en un mediano plazo, una baja permanente, debido a que los operadores del servicio tendrían que asumir la decisión de reducir de manera definitiva su capacidad si ese comportamiento se mantiene por un tiempo relativamente largo. Mientras se mantenga el espíritu de guerra y no disminuyan las ansias de dominación que se observa actualmente, el turismo internacional se moverá siempre dentro de la incertidumbre.

### ***1.1.2 Turismo en Cuba.***

El surgimiento del Turismo en Cuba ha estado íntimamente relacionado con la historia económica, política y social del país. Sus antecedentes principales se centran, esencialmente, en el siglo XIX, pero no es hasta 1919 que se realiza en nuestro país el primer intento de organizar y fortalecer la actividad turística, con la creación oficial de la Comisión Nacional para el Fomento del Turismo.

En la segunda mitad del siglo XIX operaban en la Habana tres importantes hoteles: “Santa Isabel” \_ubicado frente a la Plaza de Armas, en el antiguo Palacio del Conde de Santovenia\_, “Inglaterra” y “Telégrafo”, ambos ubicados en la acera del Louvre, centro de actividades conspirativas contra la metrópolis española (Salinas et al., 2008).

La actividad turística se convirtió en la segunda fuente de ingresos del país, superada solamente por las exportaciones de caña de azúcar y sus derivados; señalándose, fundamentalmente, el incremento de las inversiones hoteleras, en especial el auge ocurrido desde 1952 hasta 1958. En estos años, las

construcciones hoteleras arrojaron un aumento en la capacidad de alojamiento, lo que unido al incremento de las existentes y el aumento del alojamiento no hotelero (casas y apartamentos) hicieron que la capacidad creciera notablemente.

Cuba ocupaba el primer lugar como receptora del área caribeña, lo que contrastaba con la insignificante cantidad de turistas nacionales, asociado esto a una realidad de pobreza caracterizada por el desempleo, discriminación racial, insalubridad y subdesarrollo en general, que padecía la mayor parte de la población.

Durante esta etapa, a pesar de existir diferentes organismos responsabilizados<sup>8</sup> con el funcionamiento y desarrollo del turismo en Cuba, se evidenció la carencia total de una política comercial acorde con su desarrollo.

Con el triunfo de la Revolución, en 1959, se promovieron determinados cambios, cuya atención se centró en el incremento y desarrollo del turismo nacional de carácter popular, que permitiera el acceso y disfrute masivo por parte de la población a los centros turísticos y recreativos, en aras de otorgar carácter social a las propiedades e instalaciones creadas antes de la Revolución; con fundamento o base en leyes dictadas y en la creación del Instituto Nacional de la Industria Turística (INIT).

En 1959 aparecían como alojamientos turísticos en el país 125 hoteles y 3 moteles, con un total de 7728 habitaciones. En la Ciudad de La Habana se encontraba el 40% de los hoteles existentes, con un total de 4900 habitaciones. Varadero, segunda región más visitada en Cuba, disponía entonces de 700 habitaciones, mientras que la Isla de Pinos (actualmente Isla de la Juventud) contaba solamente con alojamiento para aproximadamente 200 turistas (García, 2002).

En los años sesenta la recepción de turistas extranjeros mantuvo una tendencia decreciente, expresión de dependencia absoluta del mercado estadounidense. La prohibición posterior de viajar a Cuba a los ciudadanos norteamericanos, debido a la ruptura de las relaciones diplomáticas entre los

---

<sup>8</sup>Según García, A.,(2002) Hasta 1959 los organismos responsabilizados con el desarrollo del turismo fueron: Comisión Nacional para el Fomento del Turismo (1919), Corporación Nacional del Turismo(1934), Instituto Cubano del Turismo (1952), Instituto Nacional de la Industria Turística (INIT)(1959 ).Nota de la autora.

dos países, y la declaración del bloqueo económico y comercial, devino entonces en un período de concurrencia de turismo internacional casi nulo. La oferta turística en esta etapa fue reorientada al mercado interior, con una estructura habitacional que no siempre se correspondió con las demandas del mercado externo.

A partir de 1970, en la esfera del turismo se produce un intenso trabajo de recuperación, producto de cambios ocurridos en las relaciones internacionales, avances obtenidos en lo económico y social, la nueva división político-administrativa del país (aplicada en 1976), y el inicio del proceso de institucionalización. Todo ello condujo a la necesidad de replantearse transformaciones en la política, concepciones y formas organizativas vigentes en todos los sectores, fundamentalmente el turístico.

No fue hasta 1973 que se define la política general de desarrollo del turismo, por parte del Consejo de Ministros. Se inicia el aprovechamiento (durante los meses de octubre hasta abril), por el turismo internacional, de las instalaciones hoteleras, las que permanecían en parte ociosas. Para esto, se acometen diferentes reparaciones y mejoras, iniciándose nuevas inversiones de alojamiento<sup>9</sup> y servicio de necesidades, con el propósito de dar respuesta al incipiente ascenso del turismo internacional \_con la llegada de pequeños grupos desde Canadá y algunos países de América Latina.

En el logro de los resultados que se obtuvieron a nivel nacional, jugó un papel importante la creación, en 1976, del Instituto Nacional del Turismo (INTUR), organismo especializado en funciones de planificación y ejecución de la política de desarrollo turístico<sup>10</sup>.

Desde el punto de vista legal, la promulgación del Decreto\_ Ley 50 de 1982, que regulaba la asociación económica entre entidades cubanas y extranjeras,

---

<sup>9</sup>Consistentes en la ampliación de la red hotelera con la construcción de alrededor de veinte hoteles, fomentando un turismo sano, sobre la base de la explotación de los recursos naturales turísticos y el patrimonio del país. Nota de la Autora (N.A).

<sup>10</sup> Según Salinas et al, 2008, su objetivo principal consistía en impulsar el turismo internacional sin dejar de atender el nacional, para lo que se fortaleció el proceso de comercialización y se encaminó el trabajo de formación, capacitación y desarrollo de los recursos humanos, con el fin de elevar la calidad de los servicios y recuperar la cultura que le son inherentes. Posteriormente, surge el Campismo Popular como una modalidad económica de disfrute, fundamentalmente para los nacionales. (N.A)

se consideró \_en su momento\_ un instrumento para expandir, de forma más dinámica, las exportaciones y el turismo. (Salinas et al, 2008).

Con esta legislación se estimula la asociación de Empresas Mixtas y Sociedades Cubanas con capital extranjero, la explotación conjunta de instalaciones, el incremento de Firmas Comerciales y de turistas interesados en trabajar en las áreas de menos experiencia en Cuba, vinculadas con la gerencia, administración, investigación de mercados, y financiamiento e inversiones.

Durante los años noventa del siglo XX, la caída del campo socialista y la posterior desintegración de la Unión Soviética representaron un duro golpe para la economía cubana. Tal situación obligó al gobierno cubano a considerar el turismo como una alternativa posible para la recuperación y reactivación económica, pasando a formar parte de los programas priorizados por el país.

La actividad turística experimentó un proceso continuo de desarrollo. Los esfuerzos realizados, tanto en la comercialización como en la construcción y desarrollo de la infraestructura turística, han hecho posible que el país posea un nivel reconocido de competitividad en el área del Caribe. (Ver Anexos #1 y #2)

Se constituye en 1994, oficialmente, el Ministerio del Turismo (MINTUR)<sup>11</sup>, encargado en lo sucesivo de ejercer las funciones de dirección política, regulación y control del sector, así como su actividad empresarial.

Dirige el proceso de desarrollo turístico a través de las empresas e instituciones relacionadas con los servicios afines a este tipo de demanda; garantiza la rentabilidad y sustentabilidad en el tiempo y su constante vínculo con la elevación del nivel y calidad de vida de los ciudadanos del país.

En igual fecha, fueron creadas diferentes Cadenas Hoteleras y otras para la administración de recursos y servicios extrahoteleros. Algunas de ellas, han sido disueltas y otras, fortalecidas.

---

<sup>11</sup> Entre sus objetivos estratégicos figuran: contribuir a la integración del turismo a toda la sociedad, crecer en el número de visitantes y en la capacidad de alojamiento, desarrollar un producto turístico sostenible, una cultura integral de la calidad, asegurar la formación y el desarrollo de los recursos humanos, incrementar los ingresos y aumentar la rentabilidad y eficiencia del sector. Se crearon numerosas Cadenas Hoteleras con funciones gerenciales y, al mismo tiempo, se fortalecieron las funciones de las entidades ya existentes (Ídem).

El 2004 fue un año de reestructuración y fortalecimiento del turismo, adecuándose las estructuras en correspondencia con el desarrollo actual y prospectivo, siempre encaminado a un turismo con mayor profesionalidad, calidad y eficiencia. El Sistema Turístico Cubano contaba con entidades como: Cubanacán, Gaviota, Gran Caribe, Isla Azul, Habaguanex y una Empresa de Campismo Popular (grupos hoteleros nacionales).

Desde ese entonces hasta la actualidad se aspira al incremento del número de turistas recibidos, y se trabaja en nuevas inversiones, en la actual coyuntura internacional. Se hace énfasis en la eficiencia, la disciplina y la competitividad, tratando de elevar la calidad de los productos y los servicios, teniendo como premisa el desarrollo de un turismo sostenible, de paz, seguridad y salud.

Aun cuando se evidencia una depresión del mercado turístico internacional, existen dos elementos que avalan una visión positiva respecto al avance del sector en el futuro mediano: *"Cuba es un destino turístico con altísimos grados de seguridad, lo cual constituye uno de los valores más apreciados por quienes visitan nuestro archipiélago y, por otra parte, el mercado que más limitaciones posee es el estadounidense y este no ejerce incidencias grandes en nuestras temporadas turísticas."* (Mayoral, 2001, citado en Gutiérrez, 2002)

Ello confirma que el turismo continuará siendo uno de los sectores claves de la economía cubana. Se continuarán aprovechando las excelentes perspectivas del sector en el país, que se sustentan en su capital humano, riqueza ecológica, clima de seguridad pública, social y moral, así como por su cultura e historia.

## ***1.2 Espacio turístico.***

El Turismo se caracteriza por ser un fenómeno socioeconómico fuertemente vinculado al espacio, en cuya localización geográfica intervienen factores naturales, históricos, económico-financieros y humanos. Dicha localización responde a la existencia de determinados recursos turísticos caracterizados por atractivos que condicionan la base de las motivaciones turísticas, a partir de las cuales se generan necesidades sociales que dan origen a la formación de una planta turística.

Precisamente el análisis del Turismo implica la utilización temporal de un espacio distinto al de la residencia habitual, donde se pretende desarrollar un

conjunto de actividades recreativas a partir del uso de recursos. Este acondicionamiento de determinados espacios destinados a favorecer la llegada y asentamiento de turistas es considerado, por numerosos autores, como espacios turísticos; acondicionados u organizados según las características y necesidades de cada sociedad. Los referidos sitios se pueden clasificar atendiendo a<sup>12</sup>:

a) La *clasificación funcional*: adopta como referencias las características más frecuentes del turismo que se practica: recreación, reposo, deportivo, de salud, etcétera.

b) La *clasificación social*: es la que establece diferencias en función del turista (familias, jóvenes, ancianos, clase baja, clase media, clase alta, confesión religiosa, etcétera).

c) La *clasificación espacial*: Observable según la concentración y características que presente la oferta turística (poli nuclear, concentrada, urbana, rural, de playa, lago, río, de montaña, etcétera).

d) La *clasificación temporal*: Se construye a partir de la estacionalidad en la utilización de los servicios turísticos (anual, estival, invernal, ferial, etcétera).

El espacio turístico es un espacio productivo, con diversas funciones, concreto, objetivo y, a su vez, perceptible a través de valores sociales (gustos, modas, otros) los cuales imponen su propia representación, por lo que alcanza un valor simbólico más allá de sus atractivos.

Dentro del espacio turístico se generan múltiples y diversas interacciones entre los turistas, los recursos turísticos, la infraestructura turística y de servicios, la fuerza laboral turística, la población local, los órganos de gobierno y administración local, la infraestructura técnica y social. Dichas relaciones se diferencian en correspondencia con las etapas de formación y consolidación del desarrollo turístico, así como por la propia tipología y localización geográfica.

A su vez, los espacios turísticos establecen relaciones más o menos estables y permanentes, con sistemas ambientales en diferentes escalas de proximidad,

---

<sup>12</sup> Centro de Estudios Turísticos de la Universidad de La Habana, (2003) *Geografía del Turismo, Ocio y Recreación*. Cuba.

tales como asentamientos humanos y áreas de interés cultural. Estos vínculos son bien estrechos con relación a otros sectores económicos que ofrecen bienes y servicios adicionales (industrias de alimentos, artesanía local, transporte, comercio, comunicaciones...).

Bajo este enfoque se asume el Espacio Turístico no como “enclave turístico” aislado de la realidad de la cual forma parte, sino sobre la base de una dinámica en la cual turistas y residentes locales se desplazan de un lugar a otro, al tiempo que se activan de forma sostenida múltiples flujos sociales, culturales, económicos financieros, entre otros.

### ***1.2.1 Recursos turísticos.***

Los recursos turísticos son aquellos componentes naturales o creados por el hombre que hacen posible las actividades turísticas y la satisfacción de las necesidades de la demanda. Abarca los atractivos turísticos, así como los establecimientos de alojamiento y servicios así como la infraestructura técnica y de apoyo.

Es el hombre quien puede transformar el patrimonio en recurso. Este último solo existirá si los visitantes muestran interés por él. Los recursos básicos son el soporte de la actividad, siendo su papel el de atraer y fijar la demanda. Los recursos complementarios no son suficientes para lograr este papel pero contribuyen a diversificar las actividades turísticas.

Dichos recursos están caracterizados por diferentes atractivos que le dan valor de uso, en correspondencia con la función de producción de bienestar que se manifiesta a través de las sensaciones de placer experimentadas por los visitantes. Al respecto, es necesario evaluar con precisión los atractivos que en calidad de incentivos potencian el turismo y las resistencias que limitan su desarrollo para manejar racionalmente los espacios turísticos.

El solo hecho de contar con los recursos turísticos no es suficiente para el éxito de un destino turístico. Se requiere de la consolidación de muchos componentes, entre los cuales ocupa un lugar muy importante la experiencia hotelera y extrahotelera, fundamentalmente frente a los mercados más exigentes.

### **1.2.1 a) Atractivos Turísticos.**

A fines de los años ochenta e inicios de la década de los noventa del siglo XX se definía al producto turístico integrado como: “*la combinación de atractivos, facilidades y accesos (este último referido a las condiciones de infraestructura \_viales, aeropuertos\_ más los medios de transporte para arribar a los destinos o sitios turísticos)*”.<sup>13</sup>

Los atractivos se ven hoy de otro modo, tomando en cuenta que se consideran incluso combinados con las facilidades y los accesos. La diversidad de los atractivos turísticos es enorme y comprende, desde los Monumentos Históricos, paisajes, playas y otras curiosidades de la naturaleza hasta los balnearios, el folklore, la artesanía y todo el equipo dispuesto para su uso y disfrute.

Los atractivos pueden clasificarse en: de sitios, eventos, traslados y actividades, siendo este último realmente importante en el Turismo del siglo XXI. Es, precisamente, a partir de las actividades turísticas, que se definen sus modalidades, comúnmente denominados “productos turísticos”.<sup>14</sup>

Muchas son las tipologías que se manejan en la literatura y en la práctica cotidiana del turismo en el mundo de hoy, las cuales varían en correspondencia con el interés del turista, el tipo de desplazamiento, viaje, la forma del anterior, según la modalidad, las actividades y otras.

Es, por tanto, necesario interiorizar que cada segmento de la clientela demanda un tipo particular de actividad, la cual debe ser debidamente identificada y adaptada a la realidad del escenario turístico en cada caso. Resulta importante saber satisfacer los requerimientos de la demanda en función de las características que identifican la oferta, sin descuidar los recursos a partir de los cuales se logran tales resultados.

### **1.2.1 b) El Alojamiento como facilidad.**

Como es sabido, la calidad de la experiencia turística depende no solo de las atracciones principales ofrecidas en el destino, sino también de la infraestructura y los servicios disponibles.

---

<sup>13</sup> Martín, R., (2003). *Fundamentos del Turismo*. Universidad de La Habana.

<sup>14</sup> Idem

La planta turística comprende los componentes que también se denominan “facilidades” y/o “equipamientos”. Abarca un amplio abanico de prestaciones, entre ellas: el alojamiento, servicio de alimentos y bebidas. También se incluyen las instalaciones dedicadas a la realización de actividades turísticas, recreativas o de ocio, incluyendo la creación de facilidades para la potenciación del uso de atractivos (por ejemplo, un centro de información en un parque natural).

El alojamiento ha sido un requisito de los viajes desde que se crearon las primeras rutas del comercio, misiones y peregrinaciones en Asia y Europa, en la época precristiana. En aquel tiempo, no solía basarse en el pago de un dinero a cambio del servicio. Se trataba de viajeros a los que se daba un techo y manutención, como parte de alguna obligación religiosa o con la esperanza de que el anfitrión pudiera beneficiarse de una hospitalidad en el futuro.

El comienzo de la Era del Ferrocarril supuso un estímulo para la apertura de hoteles en muchos países de Europa y en otros lugares. Fueron precisamente las compañías ferroviarias las principales promotoras de la construcción de hoteles, los cuales eran situados próximos a las estaciones o formaban parte de ellas en ciudades como New York, Londres, Edimburgo, entre otras.

Remontándonos a los orígenes de la hotelería, puede decirse que esta ha existido desde hace siglos. En su forma inicial, eran las posadas y tabernas las que satisfacían las necesidades básicas de comer, beber y dormir.

La hotelería moderna nace a finales del siglo XIX y principios del XX. Existían entonces los complejos hoteleros en balnearios y palacetes de las ciudades más importantes. Con la puesta en marcha de las primeras “marcas hoteleras” de trascendencia internacional aparecen “los hoteles” como alojamientos destinados a prestar servicios de “continuación” de los grandes complejos, palacios, fincas, etcétera, de la alta burguesía, intelectuales y políticos de alto rango que buscaban en estos lugares, no solo el espacio adecuado para satisfacer sus necesidades, sino también “el servicio” al que estaban acostumbrados.

El hotel de las primeras décadas de este siglo, en Europa, donde realmente nace este fenómeno, presentaba una organización basada en la verticalidad, la jerarquía y la división por Departamentos. Toda esta organización estaba

basada en los esquemas clásicos franceses y suizos, muy famosos en los años setenta en la hotelería mundial. La mayoría de los hoteles de lujo de la época adoptaron, en mayor o menor grado, estos esquemas, que implicaron, además, grandes plantillas.

La primera reconversión empresarial aparece alrededor del año setenta y tres con la crisis del petróleo que impacta la mayor parte de las economías asociadas al desarrollo de esta actividad. Esta reconversión, originada como respuesta a la crisis, trae consigo la reducción de plantillas como forma de disminuir los costos de personal.

Aunque esta situación representó cambios en la empresa hotelera, estos no se perciben claramente hasta los años ochenta, donde ya no tanto buscaban la reducción de personal, y sí el desarrollo de nuevas estructuras que fueran más acordes con los tiempos actuales, predominando las innovaciones tecnológicas. La oferta hotelera presenta nuevas características y la demanda tiene otras expectativas y necesidades.

El alojamiento es, el subsector más grande y omnipresente dentro de la economía del Turismo. Salvo en muy contadas excepciones, los viajeros necesitan un lugar donde poder descansar y recuperar fuerzas durante sus desplazamientos por un destino turístico o durante su estancia en el mismo. Existe una gran diversidad en el tamaño, tipo y la organización del alojamiento, lo que hace que nos encontremos ante un sector extremadamente heterogéneo. Es, precisamente, esta diversidad la que le otorga a cada tipo determinado grado de importancia, nunca a uno menos que el otro, contribuyen tanto al turismo internacional como nacional.

Cada una de las tipologías de alojamiento, según sus categorías y prestaciones, atraerá a un tipo de turista definido que determinará, a su vez, la tipología de turismo de la zona.

Respecto al establecimiento de alojamiento turístico pueden encontrarse definiciones que reflejan diferentes enfoques. Sin embargo, se observa que todas van a encerrar palabras claves comunes. Las mismas, se fundamentan en la propia terminología que comúnmente se utiliza dentro del sector, así como en el marco conceptual internacional.

Se puede encontrar la definición dada en la norma internacional ISO 18513 “Servicios Turísticos-Hoteles y otros tipos de alojamientos turísticos-Terminología”, 2003, primera edición, que plantea que es la “*provisión de al menos una cama y servicios o facilidades sanitarias.*” No obstante, a pesar de lo que establece esta norma, los organismos rectores del Turismo en los diferentes países, establecen sus propias definiciones.

En el caso de Cuba, la NC-127:2001 (que sustituye a la NC 87-44:93) ofrece una definición de establecimiento de alojamiento turístico, señalándolo como la instalación destinada a prestar servicio de hospedaje mediante pago, por un período no inferior a una pernoctación.

El desarrollo del turismo, en la última mitad del siglo XIX, precisó la necesidad de una mejora en cuanto a las normas de funcionamiento de los establecimientos de esa época, por lo que aparecen entonces, los llamados “Sistemas de Clasificación de establecimientos de alojamientos. Se originaron, pues, sistemas de evaluación como el AA y el Michelin, así como otras guías dirigidas a este fin.

En este sentido, también encontramos clasificaciones en la tipología de los establecimientos que son más o menos amplias, pero con una gran coincidencia en los elementos principales de la misma.

Así encontramos, que existe un número de países que clasifican sus instalaciones de alojamiento en: Hotel, Motel, Villas, Cabañas y similares, Bungaloes y Suite.

El sistema británico es bastante amplio en su clasificación, dado que, además de reconocer las anteriores tipologías, incorpora otras como: Casas rurales, Casas de pueblo, Casas de huésped, Granjas, Tabernas y Posadas. Algunos de estos establecimientos ofrecen solo la cama y el desayuno, por lo que los clientes deben procurarse la alimentación de la tarde y la noche fuera del mismo. Otros países, incorporan además: Hostal, Camping y Complejos.

En nuestro país, la norma NC-127:2001, define, primeramente, el concepto de Tipos de Establecimientos, el cual plantea que “*es la clasificación de las*

*distintas variantes de alojamiento atendiendo a sus características esenciales.*<sup>15</sup>

Para dicha normativa, los Tipos de establecimientos son:

Hotel: Presta el servicio de hospedaje en unidades habitacionales amuebladas, cuenta recepción, servicio sanitario privado, ofrece alimentos y bebidas, y otros servicios adicionales.

Aparthotel: Brinda el servicio de hospedaje en apartamentos amueblados, cuenta con servicio sanitario privado, cocina debidamente equipada, ofrece alimentos y bebidas, así como otros servicios adicionales.

Villa: Proporciona servicio de hospedaje, que puede estar compuesto por un conjunto amueblado de habitaciones, cabañas o bungaloes, casas y /o apartamentos, con no más de tres niveles de altura y áreas de servicios comunes; Facilita alimentos y bebidas, entre otros servicios adicionales.

Motel: Propicia el servicio de hospedaje en habitaciones amuebladas, generalmente ubicado fuera de las zonas urbanas, cerca o junto a carreteras o autopistas, cuenta con estacionamiento para cada habitación contigua o próxima a esta, tiene servicio sanitario privado, se puede suministrar o no, en él, algún servicio de alimentos y bebidas.

Hostal: Sitio en edificio existente o de nueva planta, con valor histórico, cultural y/o arquitectónico, que destaca atributos del mismo y/o del entorno, presta servicio de hospedaje en unidades habitacionales amuebladas, cuenta con servicio de recepción, sanitario privado, alimentación ligera y podrá contar o no con restaurante. Este último se incorpora en la primera versión de la NR 01:2003<sup>16</sup> que toma como referencia normativa la anteriormente mencionada.

Amén de que el auge del turismo fomentó la aparición del hotel en grandes dimensiones, predominante en la hotelería de muchos países, hoy se manifiesta, nuevamente, un ascenso en la preferencia (por algunos segmentos)

---

<sup>15</sup> MINTUR (2001) Nr.12 *Industria turística. Requisitos para la clasificación por categorías de los establecimientos de alojamiento turístico.*

<sup>16</sup> MINTUR (2003) NR.01 *Industria turística. Requisitos para la clasificación por categorías de los hostales.*

de los llamados hostales; inclinación determinada, entre otros factores, por la búsqueda de una relación más cálida y personal con los anfitriones.

El término de “Casas Particulares” (también reconocidas como hostales) empezó a ser utilizado en el sentido de "alojamiento privado", en 1997, cuando el gobierno cubano permitió a sus nacionales alquilar habitaciones en sus casas o apartamentos, ofreciendo a las familias cubanas nuevas fuentes de ingresos.

Una casa particular se convierte, básicamente, en el establecimiento privado de una familia cubana que ofrece el servicio de alojamiento a turistas. En general, bajo este término de “Casa Particular” se pueden encontrar casas completas, apartamentos, habitaciones dentro de un hogar (compartido con una familia cubana), mini-apartamentos o habitaciones con entrada independiente.

Se considera un tipo de pensión típicamente operado, de una residencia familiar donde los huéspedes pueden ser alojados en la noche en habitaciones privadas (equipadas o no con baños privados).

### ***1.3 La relación Turista –Anfitrión como una expresión de la interacción social.***

La interacción social ha sido abordada por disímiles corrientes de pensamiento y autores. Tanto para la Sociología Fenomenológica como para la Psicología Social, abordar la interacción implica, fundamentalmente, una aproximación al concepto de intersubjetividad, vinculado a la comunicación, siendo este último necesario en la construcción social de los referentes de sentido, que posibilitan el diálogo, negociación y/o conflicto en cualquier encuentro o situación de interacción humana.

Como un exponente en la interpretación de la interacción como fenómeno social se encuentra Simmel, reconocido sociólogo, por sus contribuciones a la microsociología. Según este (1998, citado en Ritzer, 2007: 308), *“existe un espectro de relaciones que se dan entre los seres humanos, pueden ser momentáneas o permanentes, conscientes o inconscientes, superficiales o profundas pero mantienen constantemente el vínculo entre los hombres”*.

Con el criterio anterior reafirma que las personas se encuentran en constante interacción mediante disímiles formas (intercambio, conflictos, subordinación y

sociabilidad) las que necesitan tener a sujetos complementarios –ocupando posiciones contrapuestas en la situación de interacción- para poder existir como tales. De esta forma se establece y se lleva a vías de hechos el sistema de relaciones entre turista-anfitrión.

Desde el punto de vista social en el Turismo, la relación que se produce entre turista-anfitrión se caracteriza, esencialmente, por los roles que desempeñan ambos actores sociales, existiendo entre ellos una estrecha relación que condiciona el desarrollo de las actividades turísticas.

En términos muy generales, la interacción social entre turista y anfitrión, conlleva a la adaptación del comportamiento y expectativa de cada uno a las del otro con base a las reglas, normas y dinámicas establecidas. Desde luego, las interacciones son múltiples y cada una de ellas persigue un fin distinto, por lo que cada individuo acude a un cúmulo de tipificaciones que se hacen evidentes en el uso de símbolos, lenguaje, actitudes y acciones, tomados en su conjunto desde el acervo con que cuenta cada uno.

El rol que identifica al turista es una tipificación de las acciones que lleva a cabo un individuo frente al anfitrión. Por su parte, el rol de anfitrión solo se puede asumir individualmente en el momento de la interacción con el turista, sea este un individuo, grupo de individuos, organización, o, incluso, la previsión de la futura o posible presencia de sujetos que provienen de comunidades distintas.

Resulta importante señalar que las actividades del turista como tal incluyen aquellas que presuponen, presumen, implican o prevén la presencia del anfitrión, ya sea en tiempo precedente o simultáneo a la visita turística. En un sentido amplio, el turismo se da en el momento en que exista alguno de los dos actores centrales, puesto que cualquiera de ellos figura únicamente como tal, desde el punto de vista social, en función del otro. Esto quiere decir que el surgimiento del Turismo va ligado a la elaboración social de los roles de turista y anfitrión.

Siendo así, los roles existen independientemente del individuo que lo desempeñe, y en ese ámbito *“Los roles son tipificaciones de lo que son los individuos, a la vez que una distinción de aquello que no son. Un turista no es a*

*la vez su anfitrión, del mismo modo que un anfitrión no es a la vez turista, aunque su rol depende de la existencia de alterno.”<sup>17</sup>*

Es oportuno señalar que el anfitrión es visto como el espejo del turista, o lo que es igual, como el “otro” frente al que el turista se construye, aquel que es el “propietario” del modo de vida que se visita en los viajes turísticos. Individuos a quienes, en prácticamente la totalidad de la literatura turística, se les ha tratado como a “ellos”, a quienes el turismo debería beneficiar, pero que \_en general\_ mantiene al margen. (González, 2004)

Algunos anfitriones son más conscientes de su rol socialmente establecido, especialmente aquellos que tienen como actividad la de atender directamente al turista. En cierto sentido, son los anfitriones activos, aquellos que se identifican como “*prestadores de servicios turísticos*”, cuya actividad laboral cotidiana adquiere sentido por su relación interpersonal con el turista.

Por su parte, están también los anfitriones pasivos, aquellos que habitan un mundo de vida visitado por turistas y que son identificados por estos como tales. Se trata de los habitantes del sitio de destino turístico, quienes, en última instancia visitan los turistas y de manera consciente o tácita permiten la presencia de estos últimos y comparten sus recursos.

En general, el rol de anfitrión, en lo que respecta a la actividad turística, es una tipificación de las acciones que lleva a cabo un individuo frente al turista. En consecuencia, el Turismo no es otra cosa sino: *“la construcción social de la relación entre ambos roles. Es la vinculación de los roles individuales, una construcción social, un conjunto de interacciones tipificadas entre dos actores sociales también tipificados.”*<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> Alfonso, D. (2007). *Tiempos y espacios en el turismo del siglo XXI...hacia el ciberturismo*, disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos902/tempos-espacios-turismo/temposespacios-turismo2.shtml> (Accesado el 3 de diciembre del 2009). Pág. 4.

<sup>18</sup> Ídem

## ***Capítulo II: “Fundamentación de la metodología empleada”***

### ***2.1. Diseño de investigación científico***

#### ***2.1.1 Diseño metodológico***

Una de las características de la ciencia sociológica es el proceso de fragmentación en diferentes áreas de estudio, hecho que ha condicionado la pluralidad de tendencias en el tratamiento epistemológico y metodológico a lo largo de la historia de esta ciencia social (Valles, 1997), lo cual ha generado incertidumbre y polémica en cuanto a la científicidad y credibilidad de las mismas.

Entre la variedad de enfoques existentes, la controversia más generalizada, debatida y analizada es la que se establece entre los paradigmas cualitativo y cuantitativo de investigación.

Ambas perspectivas metodológicas han sido abordadas por las diversas escuelas de pensamiento y diferentes autores, más como enfoque opuesto que como complementario, en y para el proceso de la investigación social. No obstante, con el paso del tiempo tales modalidades han ido variando su significado.

En la actualidad, la dicotomía entre las metodologías cuantitativa y cualitativa se manifiesta en la primacía de esta última \_específicamente en las investigaciones de las Ciencias Sociales, al menos en nuestro país\_, caracterizada por un amplio abanico de enfoques teóricos y prácticos que se van descubriendo y redescubriendo en los modos de investigar. Sin embargo, la tendencia que destaca a un nutrido grupo de investigadores es la complementariedad de ambas metodologías sociológicas.

No obstante, la historia de la ciencia revela que la diferencia entre una y otra está en la propia esencia de la búsqueda del conocimiento, al que es necesario acceder aplicando métodos, técnicas y procedimientos válidos para la obtención del mismo. (De Urrutia y González, 2003:53). Por consiguiente, de las potencialidades metodológicas de una u otra teoría dependerá su capacidad para generar resultados relevantes en su momento empírico.

Tendiendo en cuenta lo anteriormente expuesto, y de acuerdo con las características del objeto de estudio del presente trabajo, así como, los objetivos propuestos, se asume la perspectiva cualitativa de investigación, la cual se presenta hoy como una alternativa epistemológica útil para las investigaciones sociales.

Se trata de una investigación descriptiva, integradora, inductiva, con carácter hermenéutico, que tributa al análisis y comprensión del fenómeno, desde el punto de vista de las personas implicadas, en su contexto natural, tal y como acontecía, en su realidad, construida a partir de los significados que le han otorgado.

La flexibilidad de la metodología descrita, y la interacción que implica con los participantes, demandó la reinterpretación y reformulación constante incluso, de los propios instrumentos de investigación, al obtener nuevos datos y contrastaciones en función de las características del fenómeno en estudio, para la construcción de comprensiones teóricas.

Desde estos referentes, la variante utilizada para la recogida de los datos se organizó de la manera siguiente:

### ***2.1.1.a) Métodos y técnicas***

#### ***Del nivel teórico:***

##### ***❖ Histórico-Lógico.***

Me permite comprender y determinar, a partir de la evolución del proceso en el que trasciende la actividad turística, los pormenores y circunstancias que dan origen al surgimiento del arrendamiento de habitaciones o espacios a extranjeros en nuestro país.

Basándome en los diferentes procesos de interacción social brinda la posibilidad de entender las características del nuevo tipo de relación social turista-anfitrión que se establecen en igual ámbito. Este método posibilita, además, arribar a conclusiones sobre la base de un conocimiento amplio de la temática de estudio y dar respuesta al problema de investigación planteado.

### ❖ ***Analítico-Sintético.***

Empleado durante todo el proceso investigativo. Resulta de gran importancia pues, a través del análisis de los supuestos teóricos de la investigación, no solo se conoce acerca de este sino que permite al investigador (quien suscribe) asumir una posición crítica ante los argumentos presentados y comprender el fenómeno en sí. De igual manera resultan imprescindibles la interpretación y el análisis de toda la información que se obtiene, a fin de arribar a conclusiones que respondan al problema concebido.

### ❖ ***Inductivo-Deductivo:***

En la investigación fue empleado en la definición de conceptos y en el debate teórico, a partir de las características generales de los mismos, sus núcleos básicos de conocimientos y la integración de estos en otras condiciones similares. Específicamente asociados a las relaciones entre turistas y anfitriones, las características de los segmentos de turismo que visitan el territorio y las regularidades del alojamiento.

### ❖ ***Sistémico-Estructural:***

Utilizado a lo largo de la obra para establecer la estructura de los contenidos abordados en la misma, a partir de un ordenamiento de estos según las necesidades del objeto de la investigación.

### ***Del nivel empírico:***

#### ❖ ***Análisis de documentos***

El análisis de documentos constituye una fuente importante y esencial de obtención de información. El mismo me aporta información retrospectiva sobre el ámbito de la realidad estudiada, propiciando comprender las circunstancias y condiciones en las que ha evolucionado la actividad turística en Cuba, así como los diferentes procesos de interacción social que dan lugar a la relación turista- anfitrión en el contexto del arrendamiento.

El estudio detallado y profundo de los clásicos de la Sociología, de textos referentes al turismo y a la actividad de arrendamiento, así como de diversos instrumentos legales, permitieron, con los conocimientos adquiridos, ampliar mi

visión y perspectiva, desarrollar habilidades y adoptar una postura crítica ante los diferentes criterios presentados en la literatura estudiada.

#### ❖ ***Observación Científica***

Apliqué la modalidad No Participante, donde realice el proceso de observación sin involucrarme en la actividad de los arrendadores, por lo que observo el grupo desde fuera. Mediante la misma pude constatar, en el contexto donde se producen las relaciones entre turistas y arrendadores, las condiciones de este proceso, corroboré las condiciones materiales y características de las unidades de alojamiento que se arriendan. Para la ejecución de lo anterior se estableció una Guía de Observación. (Ver Anexo # 3).

#### ❖ ***Entrevistas Individuales no Estructuradas (conversaciones informales)***

La entrevista individual no estructurada constituye un medio para acceder al conocimiento, tomando como referencia la obtención de datos en el propio lenguaje de los arrendadores entrevistados.

Esta técnica, a criterio de la investigadora, fue la de mayor relevancia para el desarrollo del proceso investigativo, pues dio lugar, primeramente, a la introducción al escenario donde se establecen las relaciones sociales entre arrendador y turista, dando paso al conocimiento y detección de opiniones, actitudes y experiencias de este y referente a la problemática de estudio; posteriormente, se emplea para profundizar en las ideas y criterios obtenidos y corroborarlos para alcanzar mayor confiabilidad en estos.

La flexibilidad de la misma dio a los entrevistados la posibilidad de expresar, de forma más abierta, sus criterios y experiencias, la conveniencia o no de una pregunta o respuesta, corregirla, o responder de la forma que estimara conveniente.

Por otra parte, permitió a la investigadora alcanzar cierta empatía con el entrevistado y, al realizarse la conversación en el propio medio del sujeto (sus hogares), crear un clima afable y de confianza que daba margen a la improvisación, a medida que se desarrollaba la entrevista, sin dejar de tener en cuenta la correspondencia de las preguntas con el propósito de la investigación.

### ❖ ***Entrevistas Individuales Semiestructuradas***

Las entrevistas individuales semiestructuradas \_realizadas a los arrendadores de habitaciones o espacios en diferentes situaciones y lugares\_ proporcionaron a la investigadora, información relevante sobre algunas particularidades del funcionamiento de la actividad de arrendamiento y la manera en que se establecen las relaciones sociales entre arrendadores y turistas.

Los datos facilitados por los informantes dieron paso al conocimiento de problemas y acontecimientos en torno a la actividad, desconocidos hasta el momento y a la confrontación de la información obtenida desde otros métodos de investigación.

La flexibilidad que caracteriza dicha técnica y la relación personal que implica entre entrevistado e investigadora posibilitó al primero, expresar “libremente”<sup>19</sup> sus ideas, y al segundo, registrar actitudes y expresiones que el entrevistado transmitía con sus palabras, dejando conocer más allá de sus pensamientos y sentimientos.

El uso de esta variante, además de asegurar el abordaje de los temas más relevantes, hace posible que se profundice en aquellos aspectos no considerados por los actores sociales, y se preste atención a los temas emergentes.

Para el desarrollo de esta técnica, debido a su carácter semiestructurado, se previó una serie de temas relacionados con los objetivos de la investigación, tratados por los sujetos participantes del estudio desde sus perspectivas personales, y los temas que surgieron durante el desarrollo de la misma fueron incorporados paulatinamente.

### ❖ ***Triangulación de la información.***

Para enriquecer el análisis de la información recogida utilicé la Triangulación, concebida como la combinación o uso parcial de diferentes estrategias en la búsqueda de precisión y explicaciones alternativas. Con el objetivo de disminuir

---

<sup>19</sup>Aunque se trató de crear un clima afable y de confianza para la persona entrevistada, siempre existió, por su parte, recelo e inseguridad en cuanto a lo que se decía y cómo se decía; por eso, cuando se hace referencia a que expresaba “libremente” sus ideas, significa expresarse de una forma un poco más amplia y abierta de lo habitual.(N.A)

las falsas interpretaciones y representaciones (Rodríguez et al., 2002) ofrecen una clasificación de tipos de triangulación, dentro de la cual se encuentran los utilizados en la investigación, las que fueron:

➤ *Triangulación de datos*: consistente en recoger y analizar datos provenientes de varias fuentes, con el objetivo de contrastarlos e interpretarlos, para comprobar si las informaciones aportadas por una fuente son confirmadas por otras. Las fuentes empleadas resultaron ser: arrendadores, turistas y directivos de los 3 organismos que rigen la actividad.

➤ *Triangulación metodológica*: utilización de múltiples métodos para estudiar un problema simple y validar los datos obtenidos. Se emplearon, del nivel teórico, el Método Histórico-Lógico, Analítico-Sintético, Inductivo-Deductivo y Sistemico-Estructural; del nivel empírico, el Análisis de Documentos, la Observación Científica, las Entrevistas no Estructuradas y las Semiestructuradas.

Estos tipos de triangulación empleados se integraron de manera armónica en el proceso investigativo porque \_según Fielding (citado en de Urrutia y González, 2003:53)- este tipo de estrategia múltiple no garantiza la superación de los problemas de sesgo, porque no basta con utilizar varias aproximaciones paralelamente, sino que de lo que se trata es de lograr su integración.

Desde la década del noventa del siglo XX, se ha evidenciado en la ciudad de Santa Clara, un notable aumento de la actividad turística. La menguada planta hotelera de ese período, trajo consigo el aumento de los alojamientos no hoteleros, específicamente los hostales.

Esta actividad de arrendamiento genera desconocimiento por parte de los organismos responsables de la misma, respecto a cómo se manifiestan en la realidad las nuevas relaciones derivadas del arrendamiento, que se establecen entre turistas y arrendadores, por lo que, en el presente Informe, se plantea dar solución al problema de investigación concebido en el diseño teórico que se expone a continuación.

## **2.1.2 Diseño teórico**

### ***Problema de investigación:***

¿Cómo propiciar la interacción social turistas extranjeros-arrendadores en los hostales de Santa Clara?

### ***Objeto de estudio:***

Interacciones sociales turista extranjero- arrendador.

### ***Objetivo general:***

Proponer acciones para propiciar las interacciones sociales entre turistas extranjeros y arrendadores en los hostales de Santa Clara.

### ***Objetivos específicos:***

- ❖ Explicar los fundamentos teóricos acerca de la relación Turista- Anfitrión.
- ❖ Caracterizar el espacio turístico de Santa Clara respecto a los componentes naturales y socioeconómicos que lo integran.
- ❖ Diagnosticar el estado de las interacciones sociales que se establecen entre turista-arrendador en la ciudad de Santa Clara.
- ❖ Proponer acciones para propiciar las interacciones sociales entre el turista extranjero y el arrendador en los hostales de Santa Clara.

### ***Interrogantes científicas:***

- ❖ ¿Cuáles son los principales contenidos teóricos que fundamentan la relación turista- anfitrión?
- ❖ ¿Cuáles son los principales componentes naturales y socioeconómicos que caracterizan el espacio turístico de Santa Clara?
- ❖ ¿Cuál es el estado de las interacciones sociales que se producen entre turistas extranjeros-arrendadores en los hostales de Santa Clara?
- ❖ ¿Cuáles son las acciones que se deben acometer para propiciar la interacción social entre turistas extranjeros y arrendadores en los hostales de Santa Clara?

### ***Definición de variables:***

Se define la interacción social como la variable de primer orden en la investigación y, en un segundo orden, se hace referencia a espacio turístico y alojamiento. Desde la dimensión afectiva, indicadores de medida de la variable Interacción Social, son: la Comunicación que se establece entre los turistas y los arrendadores, otro indicador lo constituyen los intereses de ambas partes, también los Criterios que posean, así como el grado de Satisfacción de los dos. En la esfera cognitiva debemos tener en cuenta el Grado de conocimiento de las partes interactuantes (turistas extranjeros-arrendadores)

Con relación a la variable espacio turístico, se dimensiona en los atractivos y dentro de ellos son susceptibles de medición: la promoción, el valor, la conservación. Las modalidades o tipos de turismo serían otras de las dimensiones asociadas al espacio turístico pues se trata del tipo de ordenamiento de este. Sus indicadores medirían la explotación, el número de atractivos y la preferencia.

La variable alojamiento se dimensiona en el arrendamiento, el cual tiene como indicadores de medida: la oferta, la promoción, los precios y la estructura de la vivienda.

### ***2.1.3 Selección de la muestra.***

#### ***Estrategia de selección de informantes.***

Para la selección de las personas que pudieran facilitar al investigador la información necesaria, con el fin de comprender la actividad de arrendamiento y los procesos de interacción social que se establecen entre turista y anfitrión en el contexto actual, se tuvieron en cuenta los siguientes criterios o atributos determinados por la investigadora:

- ❖ Correspondencia con los objetivos y características de la investigación.
- ❖ Disponibilidad e interés en colaborar con esta.
- ❖ Prestigio y reconocimiento dentro del grupo de estudio.
- ❖ Cercanía al Centro Urbano Histórico (CUH) de la ciudad de Santa Clara.
- ❖ Más de cinco años de experiencia en el ejercicio de la actividad.
- ❖ Hostales arrendados en Pesos cubanos convertibles (CUC)

- ❖ Grado de explotación de las capacidades de alojamiento arrendadas.
- ❖ Conocimiento adecuado respecto a la actividad de arrendamiento y habilidades para transmitirlo.
- ❖ Recomendaciones, por parte de otros arrendadores, a partir de la aplicación de la técnica de la Bola de Nieve<sup>20</sup>.

La selección, como se reflejó con antelación, es intencional: de un universo poblacional de 115 arrendadores, se tuvieron en cuenta los 74 que viven en el CUH. De estos últimos, se eligieron 20 para conformar la muestra, de acuerdo a las características ya mencionadas. Se seleccionaron sujetos de ambos sexos y diferente grado de instrucción. La misma es fruto del proceso que se genera con el acceso al campo del investigador y se va definiendo con el propio desarrollo del estudio.

Es un proceso de carácter dinámico, no se interrumpe, suscita el empleo constante de nuevas estrategias, según el tipo de información que se necesite para determinar cuáles son las personas que en cada momento del trabajo de campo pueden aportar la información relevante a los propósitos de la investigación.

Para ello, se buscó identificar a aquellos miembros que en el transcurso de la investigación asumen roles determinados como lo son los *“tratante de extraños”* e *“informantes claves”*. El primero, viabiliza la entrada del investigador al campo de estudio. Es el primer participante del grupo estudiado, con cierto conocimiento del mismo, que recibe a quien indaga. Ayuda a conocer a los restantes miembros; describe quiénes son y cuáles son sus funciones y cometidos.

El segundo, se destaca por su experiencia, capacidad, conocimiento profundo de la realidad estudiada, habilidades para comunicarlo y voluntad de cooperación.

Tanto uno como el otro permiten al investigador obtener información certera del ámbito de estudio.

---

<sup>20</sup>Según Lourdes de Urrutia (2003:152) esta técnica consiste en solicitarle a los informantes, luego de finalizada la entrevista, los nombres de otros que pertenezcan a la población objeto de interés y que, a su criterio, puedan colaborar con la investigación. (N.A)

El enfoque metodológico que guía la investigación, así como los métodos y técnicas empleados para la recolección de la información se correspondieron con el objeto de análisis. El trabajo con los mismos se hizo viable a partir de la flexibilidad que estos permitían, por lo que en la medida que se produjo la intervención, la investigadora no se sintió atada, y pudo en todo momento adaptarse a las condiciones que se iban creando en el escenario real.

## ***2.2 Caracterización socioespacial de Santa Clara.***

En la mayor de las Antillas se ubica el archipiélago cubano, que en la soberanía de su territorio, comprende: la Isla de Cuba, como la principal; la Isla de la Juventud y más de cuatro mil accidentes geográficos constituidos por islotes y cayos distribuidos en cuatro grandes archipiélagos.

El territorio cubano atesora múltiples y variados atractivos naturales, que combinados con una rica trayectoria histórica, le hacen ser punto de mira para el desarrollo del turismo en la región.

El país posee un agradable clima, con un relieve de estructuras muy variadas y condiciones medioambientales muy favorables, que al combinarse dan lugar a excepcionales visuales paisajísticas. El patrimonio cultural es también de los más ricos de la región, pues en él se acrisolan las más diversas manifestaciones socioculturales, devenidas de la mezcla de culturas que es la población cubana.

En el centro-norte de la isla grande se localiza la provincia de Villa Clara, núcleo de la región histórica de Las Villas. La misma posee costas en su porción septentrional, estando limitada al este, sur y oeste por las provincias de Sancti Spíritus, Cienfuegos y Matanzas, en ese orden. Su relieve es variado desde las altas montañas del Macizo de Guamuhaya, hasta las llanuras, pasando por las pequeñas elevaciones. En su vasta extensión territorial brinda diferentes modalidades para que el turismo tanto nacional como internacional, pueda elegir sus preferencias. Es un destino con atracciones de vetustas ciudades, de historia, de cultura, de naturaleza, de sol y de playa. Su ubicación geográfica la acerca a todos los polos y es paso obligado para quienes se deciden a recorrer el territorio nacional.

La provincia de Villa Clara se abre al turismo con una propuesta sólidamente sustentada en la virginidad de sus cayos, más de diecisiete kilómetros de

paradisíacas playas y su patrimonio histórico-cultural que complementa todos los atractivos naturales del territorio.

De singular atractivo resultan las Parrandas de la ciudad de Remedios, la Octava Villa fundada por los españoles en la Isla, todo un derroche de imaginación, luz y color, celebradas en la noche del último sábado de cada año. Verdadero patrimonio de las tradiciones populares constituye la antigua villa, donde pervive una de las más interesantes leyendas cubanas de la época colonial. Su Iglesia Parroquial Mayor (siglo XVI) con sus altares barrocos laminados en oro, son el exponente más valioso de la ciudad, cuna del insigne músico Alejandro García Caturla.

La provincia de Villa Clara cuenta con una planta turística de once mil habitaciones distribuidas en diez hoteles que pertenecen a las cadenas: Islazul, Gaviota, Cubanacán, ubicados en los municipios de Corralillo, Santa Clara, Manicaragua, y Caibarién.

### ***Santa Clara***

En el centro del territorio se destaca Santa Clara (Ver Anexo # 4), conocida también como la ciudad de Marta<sup>21</sup> y el Che, atesora un fuerte contenido histórico y cultural que la convierten en un espacio turístico inolvidable. Por otro lado, constituye un punto de conexión entre dos grandes zonas turísticas; las montañas de Guamuhaya y Jardines del Rey.

La ciudad de Santa Clara es la capital de la provincia y cabecera municipal, limita al norte con el municipio de Cifuentes y Encrucijada, al Sur con Manicaragua, al este con Placetas y Camajuaní y al oeste con Ranchuelo. El área total del municipio es de 513,7 km<sup>2</sup>, mientras que la ciudad tiene 61,82 km<sup>2</sup>.

La ciudad tiene características provincianas, típica, pulcra y tranquila; sus moradores habitan en casas de ladrillo y tejas de barro, recordando a las pequeñas ciudades españolas. La ciudad de Santa Clara posee un trazado reticular. Entre sus principales atractivos tiene el Museo Memorial erigido al Ché Guevara y sus compañeros caídos en combate en Bolivia, el teatro La Caridad (1885) y el Parque Leoncio Vidal, sitios que merecen conocerse.

---

<sup>21</sup>En honor a Doña Marta Abreu de Estévez (1845-1909), ilustre hija de la ciudad de Santa Clara, quien viniendo de una de las familias más acaudaladas de la región, dedicó gran parte de la misma a obras de caridad, muchas de las cuales han trascendido hasta nuestros días. Por su vocación filantrópica es reconocida por los habitantes del territorio como su benefactora.(N.A)

## ***Historia***

La fundación de la ciudad de Santa Clara se produjo el 15 de julio de 1689, cuando un grupo de familias remedianas decidieron, por motivos económicos, asentarse en el centro, por lo que ese día celebran su primer servicio religioso cerca del actual Parque “El Carmen”, específicamente en las márgenes del río Cubanicay. Más tarde se trasladan al sitio donde hoy se sitúa el Parque “Leoncio Vidal” y comenzaron a fabricar sus casas, dejando primeramente un área de

14 000 metros cuadrados, que sería la Plaza de Armas, como era tradición en los poblados españoles.

La ciudad comienza a obtener relevancia territorial cuando en 1812 es declarada villa cabecera. El 12 de mayo de 1867 se le concede el Título de Ciudad; en 1878 es designada como capital de la provincia de Las Villas (que ocupaba los actuales territorios de Cienfuegos, Villa Clara y Sancti Spiritus, esta División Política Administrativa obedecía a la división del país en 6 provincias), lo que fue ratificado con la de 1975, al ser definida cabecera de la nueva provincia de Villa Clara, función que ostenta en la actualidad.

## ***Características físicas***

El relieve de Santa Clara (entre las alturas de Santa Clara y la Sierra Alta de Agabama) presenta llanuras erosivas, alturas ligeramente disecionadas, bloque tectónico estructuralmente carsificado, de una altura máxima de 478 m.

El clima está determinado por su ubicación geográfica, lo que le confiere cierta continentalidad que se aprecia en el régimen de temperaturas por debajo de la media en el invierno y por encima de esta en el verano. La temperatura promedio anual es de 23,7<sup>0</sup>C

Su hidrografía está representada por los ríos Sagua la Chica, Yabú y Ochoa; estos últimos afluentes del río Sagua la Grande y que atraviesan la ciudad arrastrando una importante carga contaminante. Son ríos de corto curso y un caudal que depende totalmente del régimen de lluvias.

Prevalecen suelos de diversos tipos, entre ellos: los fersialíticos rojos, parduscos, amarillentos y esqueléticos.

## ***Población***

La ciudad de Santa Clara es la capital de la provincia y del municipio homónimo. Este municipio está dividido territorialmente en 19 Consejos Populares, de los cuales solo cinco ostentan la condición de rurales. Es preciso destacar que las acciones investigativas se realizaron en el Consejo Popular Centro, que es donde se ubican la mayoría de los hostales de la ciudad. Al 30 de Junio de 2009, la población media de Santa Clara ascendía a un total de 237 934 habitantes, de los cuales 117.023 (49,18 %) eran del sexo masculino y 120 911 (50,81 %) del sexo femenino. El grado de urbanización es del orden de los 92,10 % dado por una población urbana de 219.262 habitantes, siendo el resto (18.672) la población rural. El crecimiento poblacional de Santa Clara es de 9,73. La tasa bruta de natalidad es de 10,89, la de mortalidad es de 8,72 y su saldo migratorio es un indicador negativo en el crecimiento poblacional al ser de **-8,20**. El envejecimiento poblacional es de 19 % del total de la población, lo que la convierte en el lugar 9 de la provincia y el 21 dentro de los municipios más envejecidos de Cuba. La fuerza laboral está representada por el 58 % de sus habitantes.

La ciudad siempre ha mantenido una vida cultural muy activa, facilitada la misma por instituciones situadas principalmente en la periferia del céntrico Parque “Leoncio Vidal”, tales como el teatro “La Caridad”, la Casa de la Cultura “Juan Marinello”, la Biblioteca Provincial “José Martí”, el Museo de Artes Decorativas, el centro cultural recreativo “El Mejunje” y el Centro Provincial de Patrimonio, las cuales coinciden con el actual Consejo Popular Centro y abarca un área de 1.28km<sup>2</sup>. Constituye la zona más antigua e importante de la ciudad. Se caracteriza por la unidad y coherencias de estilos, con una trama ortogonal regular, de manzanas compactas, calles y aceras estrechas que muestran una imagen arquitectónica y urbana ecléctica, donde la época ha dejado su huella. Este sector incluye zonas declaradas Monumento Nacional como es el Parque “Leoncio Vidal” y su entorno y la Iglesia “El Carmen”.

Todo pueblo tiene sus tradiciones, costumbres y creencias. Entre los villaclareños existe una que es motivo de orgullo para los hijos de Santa Clara,

y es la condición de “Pilongo”<sup>22</sup>. En Santa Clara se celebra el 15 de Julio el aniversario de la ciudad que se inicia con una sesión diferida de la Asamblea Municipal del Poder Popular, la cual se radica en áreas del Parque “El Carmen”, concluida esta actividad comienzan los festejos desde ese lugar y a lo largo de la calle “Máximo Gómez”. Otra celebración de Santa Clara es la Verbena de la calle Gloria, la cual se realiza en la arteria del mismo nombre el día 13 de Agosto y data de inicios del Siglo XX, cuando se realizaba una procesión al frente de la cual iban los bomberos con la imagen de Santa Clara de Asís. Estas actividades se iniciaban desde el día 11 y concluían el 13, donde se iniciaba la mañana con música y ventas de fiambres. La tradición se perdió a mediados de Siglo, pero en 1989 \_coincidiendo con el 300 aniversario de la fundación se reinició hasta el día de hoy. Más actual en el tiempo lo constituye el Festival de Música Rock “Ciudad Metal” que reúne en la ciudad a las mejores agrupaciones musicales que cultivan ese género. Otras actividades culturales de relevancia son los Festivales de Invierno de cine aficionado, las fiestas de la danza y las ediciones de presentación de modas “EXHUBERARTE”

### ***Economía***

Predominan los servicios. No obstante, se destacan en la agricultura los cultivos varios, la ganadería y los cultivos forestales. La industria está representada por la Planta Mecánica “Fabric Aguilar Noriega”, la Textilera “Desembarco del Granma” y fábrica de sacos “Luis A. Turcios Lima” o SAKENAF, combinado lácteo y de efectos electrodomésticos EINPUD “Primero de Mayo”, además de fábricas de bicicletas, y traviesas de hormigón

La ciudad de Santa Clara se caracteriza por un turismo de tránsito de poca estadía, por lo que no presenta un ambiente turístico como otras ciudades del país. En ella se concentran las instituciones científicas y lugares histórico-culturales más relevantes e importantes de la provincia, motivo de interés para la visita de los turistas. Sus principales exponentes monumentarios son el Teatro “La Caridad” y el memorial “Ernesto Che Guevara”

---

<sup>22</sup>El término Pilongo se utiliza por extensión y costumbre a todo natural de Santa Clara, pero tal designación se le daba anteriormente solo al que hubiera sido bautizado en la pila bautismal de la Parroquial Mayor.(N.A)

Cuenta, además, con la ventaja que su propia posición geográfica le concede, colocándola a 267 kilómetros de Ciudad de La Habana, 74 de Cienfuegos, 207 de Varadero y apenas 88 de Trinidad. El territorio está atravesado por un tramo de la Autopista Nacional, la Carretera Central y el Ferrocarril Central, además de las comunicaciones terrestres con el resto de los municipios, a través de redes viales de segundo orden. Posee, también, un aeropuerto internacional con una explotación en aumento por el desarrollo del turismo en la región.

### ***Estado Medioambiental***

La ciudad de Santa Clara tiene una situación ambiental contradictoria en la cual se destaca una red hidráulica y albañal que no resuelve los problemas actuales del crecimiento de la ciudad. La misma fue construida hace más de medio siglo y ya no soporta la presión que ejerce la población sobre la superficie. El resultado de esto es la carga contaminante que a diario reciben los ríos que atraviesan la ciudad, a lo cual se une la falta de educación ambiental que posee la población que vive cerca de sus riberas y descarga todo tipo de desperdicios a la red fluvial. Otro de los grandes problemas que afecta el medio ambiente urbano es el crecimiento desordenado de la ciudad, donde se han asentado importantes grupos poblacionales sin los correspondientes lugares para el saneamiento. Las áreas verdes de la ciudad se encuentran con el inconveniente de que son reducidas por la intensa urbanización. Existen espacios pertenecientes a las márgenes de los ríos, desprovistos de vegetación y, además, se utilizan los mismos como microvertederos, atentando contra la armonía, higiene y la imagen del paisaje.

La evacuación de los residuos sólidos constituye otro problema en la ciudad por la acumulación de los mismos fundamentalmente en los barrios más interiores, lo que provoca olores fétidos y acumulación de insectos y roedores perjudiciales a la salud de los habitantes de estos lugares.

No obstante, Santa Clara cuenta con acciones ambientales muy precisas que puede revertir la situación actual. Se destacan, en este sentido, el Jardín Botánico de la Universidad Central Marta Abreu de Las Villas, el Centro de Estudios y Servicios Ambientales (CESAM), el CITMA, NATURARTE y otros.

Es importante destacar que la situación geoespacial de Santa Clara es favorable para el crecimiento de diferentes renglones económicos, entre los

que se destaca la actividad turística, y esto es posible por su ubicación central, sus redes de comunicación, su cercanía a otros centros de desarrollo económico, así como por los recursos humanos con que cuenta y el alto nivel de capacitación de los mismos.

La ciudad posee condiciones para la promoción de un Turismo Cultural a partir de la explotación de su cultura popular tradicional<sup>23</sup>, lo que traería consigo una ocupación de su planta hotelera más equilibrada a lo largo del año y rompería con la estacionalidad existente en la actualidad, debido, entre otras razones, a su condición de oferta complementaria al destino de sol y playa en consolidación “Cayos de Villa Clara”.

### ***Capítulo III: “Propuesta de acciones para contribuir a la interacción social turistas extranjeros-arrendadores en los hostales de Santa Clara”***

#### ***3.1. Análisis de los resultados***

Los resultados obtenidos a partir de la interpretación de la información recogida y la triangulación de la misma \_referente a la temática de estudio, tomando como base los principales temas investigados, (**Ver ANEXO #5**) \_expresan los elementos que se exponen a continuación:

Aunque no existe correspondencia entre los datos aportados por el MINTUR y las diferentes instancias de la ONAT, para la presente investigación se tuvo en cuenta el aportado por la Oficina municipal última, la cual tiene empadronados a 118 arrendadores (modalidad de pago \_CUC); sosteniendo el criterio de relación directa con el arrendador por su vínculo con el Registro de Contribuyentes de la localidad, controlado por dicha instancia, así como sus obligaciones de pago de impuestos estipulado en disímiles Resoluciones.<sup>24</sup>

Al tomar en consideración las variables demográficas, edad y sexo, además del nivel de escolaridad, se pudo percibir del grupo objeto de estudio, lo siguiente:

---

<sup>23</sup>La autora se adscribe a la definición de cultura popular tradicional enunciado por el Dr. Manuel Martínez Casanova, quien asegura que la misma engloba cuatro aspectos vitales. En primer lugar, la Literatura Oral, con su poética, narrativa y lingüística. En segundo lugar, la Cultura de Socialización, donde se encuentran las fiestas, teatro, música, danzas e instrumentos musicales, indumentaria, máscaras, juegos y la familia. En tercer lugar, la Cultura Ergológica que encierra la cocina, transporte, arte popular, artesanía, oficios y formas tradicionales de producir y crear. Por último, la Cultura Mágico Religiosa que incluye la magia, religión, medicina popular, creencias y supersticiones.

<sup>24</sup>Resolución No. 307/2003, Resolución No.24/95, ambas del Ministro de Finanzas y Precios.

- ❖ La mayor parte de los arrendadores supera los 50 años de edad, a los efectos legales (tomando como referencia el Registro de Contribuyentes y las entrevistas realizadas), predominando el sexo femenino en la actividad,
- ❖ Todos tienen vencida la Secundaria Básica.
- ❖ No se encuentran vinculados laboralmente con el Estado, requisito indispensable para ejercer la actividad de Arrendamiento.

La mayor parte de los propietarios de las casas particulares (arrendadores) se inició en el ejercicio del alquiler en la década del 90 del siglo XX, dada la difícil situación económica por la que atravesaba el país, la cual trajo consigo graves afectaciones para todos los sectores de la población y ramas de la economía.

Había desaparecido la principal fuente de suministros económicos al país<sup>25</sup> y reducido los recursos indispensables para la vida del país, incluso, las fuentes de empleo, se devaluó la moneda, y al mismo tiempo, se recrudeció el bloqueo que mantienen los Estados Unidos de América.

La única vía de satisfacer las necesidades materiales inmediatas (alimentos, medicinas, ropas, calzado y otros muchos productos indispensables) era mediante la adquisición de dinero líquido, a la cual solo tenían acceso determinados sectores de la población.

Además de las razones económicas evidentes -acceso al CUC y mejora del nivel de vida-, influyó en la decisión de arrendamiento, entre otras: la ubicación céntrica de la vivienda, poseer habitaciones y espacios amplios adecuadamente ambientados, con todas las comodidades necesarias; la insuficiente capacidad hotelera en el país para recibir el turismo y la regulación de la actividad<sup>26</sup>

Empezaron con poco o ningún conocimiento respecto a las principales cuestiones de la administración, el manejo y la gestión turística. Al mismo tiempo que contribuían con el Estado cubano al aportar nuevas capacidades de alojamiento, se convertían, sin saberlo, en un freno para el desarrollo del

---

<sup>25</sup>La autora se refiere a los países que en aquel momento formaban parte del campo socialista, específicamente la Unión Soviética.(N.A)

<sup>26</sup>Hasta ese momento se realizaba el alquiler de habitaciones a turistas extranjeros de forma ilegal, por lo que la regulación del mismo constituyó un paso realmente importante en el control y conocimiento de todo lo referente a esta actividad. De esta forma se favorecían las personas que ejercían el arrendamiento, sin necesidad de incurrir en ilegalidades y el estado por la entrada de divisas al país. (N.A).

turismo, producto de la falta de preparación respecto a la atención adecuada y satisfactoria al arribante extranjero.

Actualmente, son, precisamente, la actitud y ansias de conocimiento de la mayoría de los arrendadores los que permiten llevar a cabo este trabajo, aunque necesiten todavía los protagonistas, algunas herramientas para lograr un mejor desempeño del mismo.

Las viviendas, ya sean casas o apartamentos, que tienen espacios o habitaciones destinados al arrendamiento, no solo cuentan con las condiciones idóneas -por las propias características de la edificación y, en otros casos, por modificaciones o arreglos realizados- sino que poseen, determinados valores arquitectónicos, patrimoniales y, en su interior, disponen de objetos y/o piezas (muebles antiguos, obras de arte, etcétera.) de igual valor y de atracción para el turista. **(Ver Anexo #6)**

La mayoría de los hostales, tienen como objeto de arrendamiento: dos habitaciones, las que se componen regularmente de 2 camas personales, 2 camas 3/4, o combinadas según las necesidades o preferencias del huésped; baño privado con facilidades de agua caliente y fría las 24 horas del día; climatizadas, con televisor, video, refrigeración abastecida de abundantes líquidos, equipos de música, armarios, etc. Según el criterio de los propios arrendadores, en función de las expectativas del turista y acorde a las normativas turísticas. Habitualmente, ofrecen alojamiento para no más de seis personas, 2 adultos y un menor por cada habitación.

También son utilizadas por los arrendatarios<sup>27</sup> **(Ver Anexo #7)** determinadas áreas de uso común para estos y el resto de los ocupantes de la vivienda, como sala, saleta, cocina, comedor, pasillos, patios y terrazas.

El precio del alojamiento incluye limpieza del mismo, ropa de cama, toallas, jabón y papel higiénico. Los servicios que se ofertan, conjuntamente con la renta de habitaciones, son los gastronómicos -particularidad que incluye, en dependencia del interés del turista, desayuno, almuerzo o comida- y, en ocasiones, el servicio de lavandería, todos legalmente establecidos.

En cuanto a los precios de cada servicio es preciso señalar que son acordados entre el visitante y el anfitrión, según la temporada del turismo (alta o baja)<sup>28</sup>, la

---

<sup>27</sup> Se anexa un Glosario de términos relacionados con la actividad de arrendamiento. (N.A).

estadía, el número de huéspedes, la localización geográfica, el grado de competitividad existente y otros factores (objetivos y subjetivos) que influyen en la determinación de las cuantías aludidas.

No existe una tarifa o precio fijo estipulado, o referido en documentos y disposiciones legales. Los propietarios solo tienen como obligación, en este sentido, dejar reflejado lo pactado, en un talonario facilitado por la ONAT, para el cobro posterior de las obligaciones tributarias.

A pesar de no haber adquirido una información totalmente veraz acerca de los mismos, debido al compromiso que esto implica, existen fuentes (diversos sitios en Internet)<sup>29</sup> que revelan el valor de las ofertas cobrado, que oscila entre 20 y 25 euros<sup>30</sup> la noche por habitación.

Sin embargo, la opinión declarada no excedía de 10 a 15 CUC como valor máximo por el servicio antes expuesto. Incluso a fin de ayudar a valorar los alojamientos, se ofrecen en la Web, una similitud con los hoteles concediéndoles estrellas a los hostales de acuerdo a los precios propuestos (**Ver Anexo #8**). Dichos establecimientos privados, generalmente, cobran precios muy económicos en relación con los hoteles, resultando la alternativa ideal para los turistas de menor respaldo económico.

Los facultados para realizar las labores de atención al turismo son el arrendador y los miembros de la familia. El negocio es operado como ocupación principal o como una fuente secundaria de ingresos.

---

<sup>28</sup>La estacionalidad en el arribo de visitantes depende de varios factores, entre ellos: las características y tipos de destinos, de los mercados emisores, así como de otros factores como son políticos y económicos globales. En Cuba se definen dos temporadas que se enmarcan la alta entre noviembre y mayo y la baja el resto del año. Esta estacionalidad puede sufrir variaciones. (N.A)

<sup>29</sup> Ente las fuentes que brindan información en Internet se encuentran:

- ❖ <http://www.surcentro.com/en/info/www.hospedajecubano.com>;
- ❖ <http://www.rentaencuba.com>;
- ❖ <http://www.alojamientosencuba.com/alojamiento-particular-cuba.htm>;
- ❖ <http://www.hotelsclub.com.htm>;
- ❖ <http://www.bedincuba.com/indexsp.htm>;

<sup>30</sup> La paridad del Euro con respecto al CUC el 2 de junio del actual año (2010) presenta un valor de 1.1043. Dicho valor fluctúa con respecto a la situación económica a nivel mundial. En los inicios de la investigación era de 1.2101 y durante el transcurso de la misma ha ido disminuyendo, dada la actual crisis económica. (N.A)

La mayor parte de los arrendadores tiene más de 50 años de edad, y no siempre cuentan con la fuerza y energía que requiere este trabajo. Generalmente cumplen con la función de supervisor y como autoridad responsable delegan los quehaceres de mayor peso a los miembros más jóvenes del núcleo familiar o del sexo masculino.

De los restantes miembros de la familia, la mayoría, tiene un empleo o estudia, dosificando el tiempo para sus tareas y las que implica este trabajo, optando, en ocasiones, por dedicarse finalmente al negocio familiar.

En caso de no contar con el apoyo del núcleo familiar usualmente asoman amistades o parientes lejanos dispuestos a colaborar en las tareas que implica el arrendamiento y pasan a formar parte del mismo por cumplir con lo establecido legalmente, generando, entonces, un total desconocimiento -por parte de los organismos responsables- de las personas que realmente interactúan con el turista.

Existen disímiles vías a través de las cuales el turista identifica el hostel (**Ver Anexo #9**). La principal y única de carácter obligatorio para todos los arrendadores, es un sello (pegatina o logotipo) con su leyenda de Arrendador en Moneda Divisa ,fijado en la puerta principal de la vivienda objeto del arrendamiento; es de color azul y tiene un precio de 3 CUC.

Es realmente difícil para una persona que no conoce la ciudad ir mirando, o buscando de puerta en puerta, un símbolo tan pequeño. Es por eso que- a criterio de la autora-, se deben utilizar los carteles identificativos, favoreciendo, en gran medida, la llegada de turistas a estas casas particulares y la seguridad de que se dirijan al destino correcto. Para esto es necesaria la flexibilidad en cuanto al cobro del mismo.

En la actualidad, la presencia de los carteles ha disminuido, solo se hallan en determinados inmuebles, debido al incremento de su precio (el que se ha incrementado de 45 CUC el trimestre en sus inicios, hasta 75 CUC en la actualidad) el cual difiere, dada la opinión de los entrevistados, entre los territorios del país, en dependencia de la afluencia de turistas y la zonificación.

Recomendarse entre los arrendadores, tanto de la propia ciudad como de otras provincias, es la vía más utilizada por los caseros, dado que le ofrece, la posibilidad de permanecer la mayor parte del tiempo con las capacidades de

alojamiento agotadas, además de establecer y ampliar las relaciones existentes.

La mayoría de estas casas particulares, esta presente en la Web, y se promociona en diversos libros relacionados con la actividad turística. Una minoría es favorecida por las guías de viajes internacionales por recomendación de los propios visitantes.

El arribo de extranjeros a través de los llamados asediantes, en ningún caso es declarado por el arrendador, a pesar de su clara existencia, como un medio de identificación del alojamiento. Ha sido criticado por algunos propietarios como un modo deshonesto de apropiarse de los turistas, e incurrir en ilegalidades, llegando a cuestionar la labor de los agentes del orden en este sentido.

La “caza”<sup>31</sup> de huéspedes en la Terminal de Ómnibus Interprovincial, utilizando carteles, tarjetas y otros elementos, es declarada como una vía emergente de aquellos que tienen disponibilidad para el arriendo, ya sea por encontrarse en zonas alejadas del centro de la ciudad, iniciarse en el negocio o por falta de reputación en el medio, así como la necesidad de pagar los impuestos establecidos.

Los principales países emisores de turistas hacia nuestra provincia, según datos aportados por el MINTUR, son Francia, Italia, Alemania, España, Inglaterra, Suiza, Holanda, Canadá, y Argentina; prevaleciendo los mercados europeos de mayor dinamismo económico **(Ver Anexo #10)**. Coincidentemente, en los años 90 del pasado siglo existió un predominio de estos países en cuanto al arribo de turistas a la isla.

Aunque ocurrieron cambios a nivel mundial, de carácter económico, político, y social, que de alguna forma (disminución del flujo turístico, de ingresos, inversiones, etcétera) incidieron negativamente, el comportamiento del turismo a lo largo de los años ha ido incrementándose en nuestro país, atendiendo a algunos aspectos como, seguridad ciudadana, condiciones del clima favorables, riqueza de visuales paisajísticas (urbanos y rurales), atractivas

---

<sup>31</sup>La autora se refiere a la actividad que realizan los arrendadores en la Terminal de Ómnibus Interprovincial, los cuales se dedican a esperar los arribos de ómnibus a la ciudad con el objetivo de poder captar algún huésped de manera fortuita.(N.A)

ofertas turísticas<sup>32</sup> difundidas adecuadamente por todo el mundo, nivel de salud apropiado, elevada instrucción educacional y cultural de la población.

El trato personalizado que se le brinda al visitante y la posibilidad de acercarse al pueblo cubano, compartir experiencias y sentirse como parte de la familia, es, sin dudas, lo que hace de los hostales una opción reconocida de hospedaje.

Santa Clara, conocida como la ciudad de Marta Abreu y el Che-figuras emblemáticas de nuestra historia y reconocidas internacionalmente- se caracteriza por un turismo de tránsito, de interés histórico. El lugar donde descansan los restos del Guerrillero Heroico y los de sus compañeros caídos en combate, ubicado en nuestra localidad, es, en gran medida, el principal sitio de interés que atrae a los viajeros.

Se establecen vínculos con más identificación entre el arrendador y el turista en la medida que ambos logren satisfacer sus intereses. El turista a partir de la elevada satisfacción por el servicio recibido, la correcta información y comunicación sobre lugares de interés (**Ver Anexo #11**), historia del país, de sus líderes, de la ciudad y del acontecer nacional. Además del trato afable, personalizado y el intercambio que espera recibir de los cubanos, principalmente de su anfitrión.

El arrendador por su parte espera lograr niveles de hospedaje al máximo de sus capacidades; preferencia de sus servicios por parte del huésped; y obtener ingresos satisfactorios que cubran los gastos y generen un margen de ganancia aceptable de la actividad.

Como interés común se encuentra el conocimiento profundo de ambas partes que permita una adecuada interacción, sobre la base del respeto, la confianza y la posibilidad de establecer lazos de amistad.

La relación arrendador-arrendador al inicio se da de modo fortuito; a medida que se van relacionando y en dependencia de la empatía que se logre entre las personas, se enriquece el proceso comunicativo, a través del intercambio de experiencias e inquietudes. Se crean sentimientos solidarios, y colaboración

---

<sup>32</sup>Aunque en nuestro país predomina el producto de sol y playa, al igual que en el resto del área caribeña, se han desarrollado otras modalidades en correspondencia con la demanda e interés turístico a nivel mundial. Una de esas tendencias es la de turismo cultural donde la ciudad adquiere relevancia y se convierte ella misma en atractivo. (N.A)

<sup>33</sup>entre los arrendadores. No obstante, se hace evidente, la presencia de una fuerte competencia entre los propietarios de cada uno de estos establecimientos.

Lograr la aceptación y el reconocimiento del servicio que se brinda en cada hostel es la premisa para que este exista, razón por la que cada arrendador procura alcanzar las condiciones óptimas<sup>34</sup> para brindar al turista. El confort y la calidad del servicio deben estar acompañados de un clima de respeto, seguridad y familiaridad en la justa medida que lo precise el huésped.

Las mejoras del binomio oferta-precio y la promoción de este, conjuntamente con las condiciones y la cordialidad con que se brindan los servicios, influye en el aumento o disminución de arribantes extranjeros al hostel.

De esta forma resalta el grado de ocupación, es decir, obtiene mejores resultados los que tienen mayor visualización de su actividad, sin recurrir a las ilegalidades.

Una oferta amplia, atractiva y diversificada (alojamiento, comidas, bebidas, compras, espectáculos, paseos, deportes, etcétera), para todos los gustos, preferencias y presupuestos del visitante, trae consigo el deseo de regresar y volver a disfrutar de un ambiente acogedor y placentero.

Por lo general, solo unos pocos- en su mayoría italianos y franceses- regresan a la ciudad, motivados por el buen trato y servicio recibido, los lazos de amistad y la empatía lograda, así como por las relaciones de pareja establecidas en algunos casos.

Aun cuando Santa Clara es catalogada como una ciudad para el turismo de tránsito y no se explotan, en su totalidad los recursos turísticos, el desconocimiento que posee gran parte de los arrendadores en cuanto a los atractivos turísticos locales influyen negativamente en las posibilidades de regreso o no de los visitantes. Ante esta situación, surge como medida

---

<sup>33</sup>Esta se produce principalmente a través de la transferencia de turistas de un hostel a otro, en caso de tener todas las capacidades de alojamiento agotadas, y a la transmisión de informaciones concernientes al negocio.(N.A)

<sup>34</sup>Se considera por condiciones óptimas, aquellas que alcanzan la máxima calidad y diversificación en cuanto a higiene, servicios brindados, actualización de las actividades, ambientación, reparación, conservación y modificación de la arquitectura y estructura de la vivienda. (N.A)

emergente e implícita al arrendamiento la constante superación de aquellos que interactúan con el turista.

La superación de los arrendadores depende únicamente del interés de estos por conocer cuestiones propias de la actividad que realizan, pues no existen condiciones creadas con ese objetivo, ni organismos responsables de ello.

Poseen una preparación empírica, por gestión personal, mediante familiares y amistades en el sector, o a través de bibliografías consultadas en el menor de los casos. Autoprepararse es, lo que puede mejorar el nivel de conocimientos que se tenga de los servicios que presta, y la comunicación a establecer con el turista que reciba.

No obstante, no posee este anfitrión, una conciencia social acerca de cuáles son realmente las condiciones que debe poseer para ejercer la actividad, -determinado, entre otros factores, por la falta de opciones educacionales para estas personas- por lo que necesita instrucción y orientación tanto en el inicio como durante el transcurso del arrendamiento.

La actitud de los organismos responsables del control -en cuanto al arrendamiento propiamente- debe encaminarse y enfocarse en potenciar la calificación de los arrendadores como otra de sus funciones.

La exigencia por parte de las organizaciones competentes respecto a las condiciones necesarias para ejercer como tales, y la oferta de oportunidades para obtener conocimientos, sobre la actividad resultan, sin dudas, indispensables para el mejoramiento de la relación turista-anfitrión, el desarrollo del turismo y la ciudad, a partir de la repitencia del visitante.

### ***3.2. Diagnóstico de necesidades.***

Para la conformación del diagnóstico se tuvieron en cuenta las regularidades derivadas de los resultados del análisis de la información. Estas regularidades se agruparon en ventajas y desventajas. Las mismas son:

#### ***Ventajas:***

❖ Las condiciones climáticas favorables, las visuales paisajísticas únicas, unidas a la estabilidad política, hacen de Cuba un destino altamente solicitado.

- ❖ La diversidad de atractivos turísticos que se localizan en la ciudad de Santa Clara que la convierten en un destino para el Turismo Cultural.
- ❖ El grado de escolarización superior al medio básico.
- ❖ Ninguno posee vínculo laboral oficial con el Estado por lo que cumplen con este requisito.
- ❖ Interés personal de los arrendadores por superarse en materia de interacción con el turista.
- ❖ Buen estado, conservación y ambientación de las viviendas que se arriendan como hostales.
- ❖ Los servicios que se ofrecen en los hostales son amplios, variados, baratos y con la calidad requerida.
- ❖ Las relaciones que se establecen entre el turista y el arrendador son calificadas por estos últimos de positivas.
- ❖ La permanencia en el tiempo de los países emisores facilita el conocimiento de los visitantes.
- ❖ La atención personalizada al visitante hace de los hostales una opción reconocida de hospedaje.
- ❖ Las relaciones entre los arrendadores facilita la ocupación en los hostales.
- ❖ La competencia entre arrendadores favorece la calidad del servicio que se presta.

### ***Desventajas:***

- ❖ La crisis económica del capitalismo mundial que repercute en la movilidad de los turistas.
- ❖ El producto turístico, Museo, CUH y Monumentos aislados y Sitios de la ciudad de Santa Clara no es explotado en todas sus potencialidades por el MINTUR.
- ❖ La edad promedio mayor de 50 años de los arrendadores hace que este delegue las responsabilidades del hostel en otras personas, ya sean de la familia o ajenas por lo que existe un desconocimiento de quién interactúa directamente con el turista.

- ❖ Apatía informativa por parte de los directivos del MINTUR respecto a la situación real de los hostales y por consiguiente de las relaciones que se establecen entre turistas-arrendadores.
- ❖ Falta concientización entre los organismos competentes respecto a los requisitos reales que debe poseer una persona natural para ejercer la actividad de arrendamiento, aparejado del poco control en este sentido. **(Ver Anexo #12)**
- ❖ Existe una divergencia informativa en cuanto al control del total de hostales por parte de los diferentes organismos responsables, y las actividades que estos deben desarrollar.
- ❖ La causa económica –principalmente el acceso directo al CUC- como razón fundamental de ser arrendador lo que puede frenar la actividad consciente de establecer una interacción social positiva con el turista.
- ❖ Poco o ningún conocimiento respecto a las principales cuestiones de la administración, el manejo y la gestión turística y las que existen son de manera empírica.
- ❖ Los organismos competentes no tienen una oferta de opciones para la superación de los arrendadores.
- ❖ Las interacciones sociales entre el turista y el arrendador son elementales.
- ❖ Los bajos precios compiten con los de los hoteles.
- ❖ Al fijarse el precio entre las partes, se puede incurrir en la ilegalidad de la declaración.
- ❖ Las ganancias que reporta la actividad y el trabajo que implica pueden ser incentivos para abandonar otras responsabilidades (estudio, vínculo laboral con el estado)
- ❖ La promoción del producto hostel en la localidad, la región y el mundo es deficiente.
- ❖ El índice de repitencia de los turistas es muy bajo.
- ❖ La estacionalidad del turismo afecta la ocupación regular a lo largo del año.
- ❖ La existencia de asediantes y “cazadores” de turistas conspira contra el mejor funcionamiento de la actividad.

- ❖ El anfitrión no posee una conciencia social acerca de cuáles son realmente las condiciones que debe poseer para ejercer la actividad.
- ❖ Los organismos competentes no evalúan la calificación del arrendador para ejercer la actividad.

### ***3.3. Propuesta de acciones para contribuir a la interacción turistas extranjeros-arrendadores en los hostales de Santa Clara.***

La siguiente propuesta se fundamenta en los resultados del diagnóstico de necesidades a partir del análisis de la información aplicado en la fase investigativa. La misma constará de objetivos en los cuales se intencionen las acciones de mejoramiento desde el estado actual hasta el deseado. Por su parte las acciones estarán dirigidas a la solución o mitigación de las dificultades o carencias.

La propuesta de acciones constará además de responsables, quienes serán los encargados de responder por el cumplimiento de las actividades, así como de los participantes hacia quienes van dirigidas o intencionadas estas.

Por último se incluyen los resultados esperados donde se analiza brevemente la solución de la carencia y que sirva para poder evaluar el cumplimiento de la acción en el tiempo, el cual estará regido por plazos (corto, mediano y largo)<sup>35</sup>.

A continuación se refleja la siguiente propuesta de acciones:

#### ***Acciones relacionadas con aspectos organizativos.***

**Objetivo:** Observar el cumplimiento de los lineamientos legales relacionados con el arrendamiento a turistas extranjeros

**Acción # 1:** Elaboración de un documento legal que contenga las competencias que debe poseer la actividad de arrendamiento a turistas extranjeros.

**Responsable (s):** MINTUR, MINJUS, Dirección Municipal de la Vivienda (DMV),

**Resultado (s) esperado (s):**

---

<sup>35</sup> La autora considera un plazo corto aquel que no supere los tres meses. Por mediano plazo se determina aquel que rebase los tres meses y hasta seis meses y cuando se exceda de este último y hasta una año se referirá al largo plazo. (N.A)

❖ Mejor preparación por parte de los organismos competentes para la extensión del permiso de arrendamiento.

❖ Arrendadores mejores preparados para ejercer la actividad.

**Evaluación:** A mediano y largo plazo.

**Objetivo:** Perfeccionar el uso de la fuerza de trabajo disponible para la actividad de arrendamiento. .

**Acción # 2:** Eliminación de la prohibición de utilizar personal ajeno al núcleo familiar en los hostales.

**Responsable (s):** Ministerio del Trabajo y Asamblea Nacional del Poder Popular.

**Resultado(s) Esperado(s):**

❖ Mayores posibilidades de empleo para la fuerza de trabajo disponible.

❖ Eliminación de ilegalidades en la actividad.

❖ Incremento de los ingresos tributarios por concepto de seguridad social y actividad laboral por cuenta propia.

**Evaluación:** a mediano plazo.

***Acciones relacionadas con la superación de los arrendadores.***

**Objetivo:** Propiciar la superación de los arrendadores y personas que interactúan con el turista, desde el punto de vista cultural, histórico, recreativo, legal y de actualidad nacional.

**Acción # 1:** Oferta de cursos, talleres, conferencias, jornadas de debates orientados hacia aspectos de interés (idiomas, ambientación y decoración de interiores, gastronómicos, historia local, normativa jurídica vinculada con la actividad, etc.) para los arrendadores y demás personas relacionadas estrechamente con la actividad.

**Acción # 2:** Instrucción a los arrendadores de hostales sobre aspectos legales vinculados con la figura del arrendamiento a extranjeros (trámites migratorios, contrato de arrendamiento y sus requisitos).

**Responsable (s):** ONAT, MINTUR, Ministerio de Educación (MINED), MES, MINJUS, Dirección Municipal de la Vivienda (DMV), Departamento de Inmigración y Extranjería (MININT)

**Resultado(s) Esperado(s):**

- ❖ Mejor preparación de los arrendadores y personal que interactúa con el turista extranjero en el desempeño de la actividad.
- ❖ Comunicación adecuada de intereses comunes entre arrendadores y organismos correspondientes.

**Evaluación:** A mediano y largo plazo.

***Acciones relacionadas con las relaciones turista-arrendador, organismos-arrendador y arrendador-arrendador.***

**Objetivo:** Propiciar la transmisión de experiencias y conocimientos que faciliten las relaciones entre turista y arrendadores y entre los propios arrendadores.

**Acción # 1:** Contactos o reuniones periódicas entre arrendadores, promovidos por los organismos, vinculados al control de dicha actividad.

**Acción # 2:** Realización de evento de técnicas gastronómicas y de servicios para la selección del mejor hostel de la ciudad.

**Responsable (s):** ONAT, Ministerio del Trabajo, Dirección Municipal de la Vivienda (DMV) y Departamento de Inmigración y Extranjería (MININT), MINTUR, Dirección de Comercio y Gastronomía.

**Resultado(s) Esperado(s):**

- ❖ Intercambio de experiencias entre los arrendadores.
- ❖ Generalización de las mejores experiencias de trabajo en la actividad
- ❖ Incremento de la calidad en los servicios que se ofertan en los hostales.
- ❖ Mayor control de las relaciones reales que se dan entre turista-arrendador.
- ❖ Fortalecimiento de la relación que se establece entre turista-arrendador a partir de la elevación del nivel cultural, de este último, para ofrecer mejor calidad de los servicios a través de las acciones emprendidas.

**Evaluación:** mediano y largo plazo.

**Objetivo:**

- ❖ Fomentar la comunicación necesaria entre arrendadores y organismos involucrados en la actividad de arrendamiento.
- ❖ Conocer la situación real en que se presenta la relación turista-arrendador.

**Acción:** Realización de reuniones periódicas entre los organismos responsables y arrendadores.

**Responsable (s):** ONAT, MINTUR, Dirección Municipal de la Vivienda (DMV) y Departamento de Inmigración y Extranjería (MININT)

**Resultado(s) Esperado(s):**

- ❖ Retroalimentación de los organismos y organizaciones sobre la actividad de arrendamiento a turistas extranjeros en la localidad.
- ❖ Tramitación y búsqueda de soluciones a las opiniones e inquietudes de los arrendadores,
- ❖ Tomar en consideración el criterio de los arrendadores para la toma de decisiones sobre la actividad.
- ❖ Tener en cuenta la opinión de los arrendadores en la proyección de disposiciones futuras o adecuaciones de las existentes.

**Evaluación:** a corto y mediano plazos.

***Relativas a la promoción y divulgación del producto hostales***

**Objetivo:** Promover a través de los turoperadores e Internet las ofertas que en materia de hostales tiene la localidad.

**Acción:** Visualizar el producto hostales de Santa Clara en el mundo.

**Responsable (s):** MINTUR, MINCULT

**Resultado(s) Esperado(s):** Incentivar la opción hostales a través de la cual se promuevan los de la localidad, a partir de la identificación de sus atractivos turísticos, lo que producirá el incremento del arribo de turistas a Santa Clara y de las ofertas de servicios de sus hostales.

**Evaluación:** a mediano plazo

**Objetivo:** Intensificar la promoción, por parte de las entidades correspondientes, de los atractivos turísticos de la localidad (museos, galerías de arte, casas de cultura, centros recreativos, parques naturales, etc.)

**Acción:** Habilitación, restauración y mantenimiento de los lugares que resulten atractivos turísticos de interés histórico, recreativo y cultural en nuestra localidad.

**Responsable (s):** Asamblea del Poder Popular (siglas), MINTUR, Ministerio de Cultura (MINCULT), CITMA.

**Resultado(s) Esperado(s):**

- ❖ Mejor explotación de los atractivos naturales, o de interés histórico -cultural y recreativo en el municipio.
- ❖ Incremento del aporte de ingresos a la economía local.
- ❖ Rescate de lugares inhabilitados e inutilizados actualmente.

**Evaluación:** a largo plazo.

## *Conclusiones*

- ❖ El Turismo constituye una de las más importantes y complejas formas de comportamiento social, por ello requiere de la perspectiva sociológica, para la comprensión del fenómeno en toda su amplitud, debido a que esta actividad genera numerosos impactos que influyen en las relaciones sociales turista-anfitrión. La realidad actual exige una perspectiva social que vea más allá de los impactos económicos, psicológicos o ambientales generados por el turismo y la profundización e incremento de estudios referentes al fenómeno que está transformando radicalmente importantes áreas de nuestra sociedad.
- ❖ El espacio turístico de Santa Clara posee una diversidad de atractivos que la convierten en un posible destino para el Turismo Cultural; no obstante, en la actualidad se comercializa como una oferta complementaria, de ahí que sea afectada por la estacionalidad \_además de constituirse en un turismo de tránsito, siendo sus lugares más frecuentados el Monumento a la Toma del Tren Blindado y el Conjunto Escultórico Nacional Ernesto Che Guevara.
- ❖ El análisis de la información permitió diagnosticar las principales desventajas y ventajas que presentan las interacciones sociales turista extranjero-arrendador en los hostales de Santa Clara. En las mismas se evidencian la falta de coordinación entre los arrendadores y los organismos vinculados con la actividad de arrendamiento, así como la carencia de la superación integral de los primeros (desventajas). En tanto, se ofrecen como ventajas el interés personal de los arrendadores por superarse en materia de interacción con el turista y el grado de escolarización superior al Medio Básico que poseen todos.
- ❖ La propuesta derivada del Diagnóstico de necesidades, agrupa las acciones en aquellas que están relacionadas con aspectos organizativos, relativas a las relaciones turista-arrendador, organismos-arrendador y arrendador-arrendador, relativas a la promoción y divulgación del producto hostales y relacionadas con la superación de los arrendadores. Las mismas están direccionadas a propiciar mejores interacciones sociales entre turistas y arrendadores en los hostales arrendados en moneda divisa de la ciudad de Santa Clara.

## ***Recomendaciones***

En aras de solucionar el problema planteado en la presente investigación, se recomienda:

- ❖ Divulgar el resultado de la investigación en los organismos competentes y arrendadores de hostales de la ciudad de Santa Clara.
- ❖ Emplear el Informe de Tesis como referente teórico de consulta para futuras investigaciones en la temática vinculada a la Sociología del Turismo.
- ❖ Integrar los fundamentos teóricos de la presente investigación a la asignatura Sociología del Turismo de la Carrera de Sociología y a las asignaturas de Evolución y Tendencias del Turismo y Turismo Cultural de la carrera de Estudios Socioculturales.

## ***Bibliografía***

- ❖ Alfonso, D., (2007). *Tiempos y espacios en el turismo del siglo XXI...hacia el ciberturismo*, disponible en: [http://www.monografias.com/trabajos902/tempos-espacio-turismo/tempos\\_espacios\\_turismo2.shtml](http://www.monografias.com/trabajos902/tempos-espacio-turismo/tempos_espacios_turismo2.shtml) (Accesado el 3 de diciembre del 2009). Pág. 4.
- ❖ Ationza, A. et al., (2002) "El desarrollo social en Cuba" en Casanovas, A. (comp.), *Estructura económica de Cuba*, V.I, La Habana, Félix Varela.
- ❖ Batipsta, P.; Fernández, C. y R Hernández, (2005) *Metodología de la investigación*. La Habana, Pablo de La Torriente.
- ❖ Bote, V., (1998) *Turismo en espacio rural. Rehabilitación del patrimonio sociocultural y de la economía local*. Madrid, Popular, S.A.
- ❖ Bormann, A., (1933) *Der Deutsche im Fremdenverkehr des Europäischen Auslands* citado en *Alfredo Dachary y Stella Arnaiz*.
- ❖ Carballo, O., (2007) *Patrimonio cultural, turismo y sociedad. Análisis sociológico en San Juan de los Remedios*. Trabajo de diploma. Santa Clara, Departamento de Sociología, Universidad Central "Martha Abreu" de las Villas.
- ❖ Causse, M., (2007) "La perspectiva cualitativa en la investigación sociolingüística" en *Revista Islas*, No.151, enero-marzo.
- ❖ Centro de Estudios Turísticos de la Universidad de La Habana, (2003) *Geografía del Turismo, Ocio y Recreación*. Cuba.
- ❖ Clive M. (1990) *What is Tourism? Definitions, Excerpts and Characteristics*. The Journal of Tourism Studies, Vol. 1, Number 1, pp. 3-8.
- ❖ Consejería de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Canarias. Dirección General de Ordenación e Innovación Educativa, (1993) *Familia Profesional de Hostelería y Turismo*. Alojamiento Grado Superior.
- ❖ Cooper, C. et al., (2007) *El Turismo. Teoría y Práctica*. 3ra edición, Madrid, Síntesis.

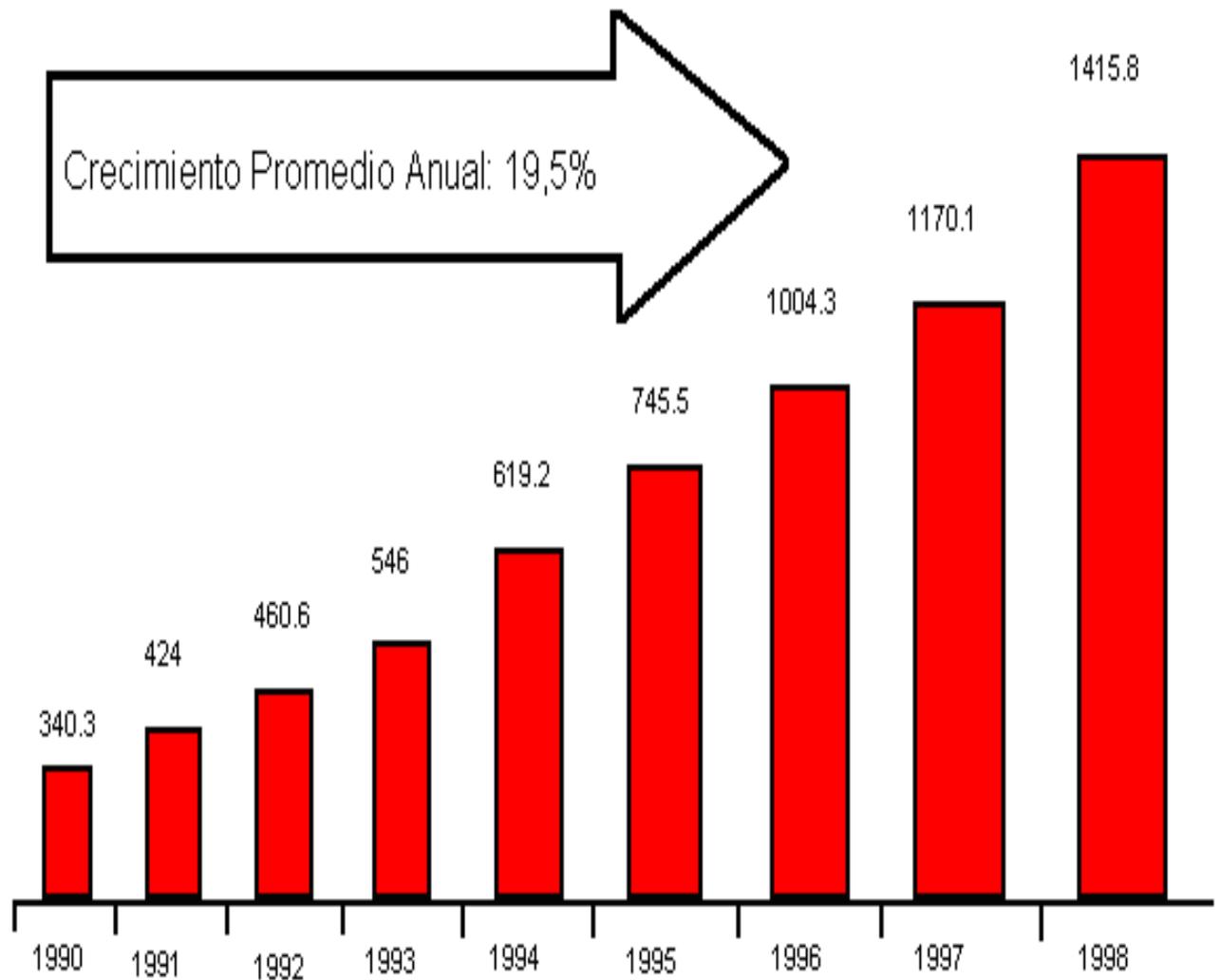
- ❖ De la torre, O., (1980) *Turismo fenómeno social*. Fondo de cultura económica, México.
- ❖ De Urrutia, L., (comp.) (2003) *Sociología y trabajo social aplicado*. La Habana, Félix Varela,
- ❖ García, A., (2002) "Turismo" en Casanovas, A. (comp.), *Estructura económica de Cuba*, V.2, La Habana, Félix Varela.
- ❖ González, A., (2003) "Los paradigmas de investigación en las ciencias sociales" en *Revista Islas*, No.138, octubre-diciembre.
- ❖ González, D., (2004) "El anfitrión como actor social en el turismo. Reflexiones desde Ixtapan de Sal México" en *Ciencias Sociales*, Vol. I, No 105, marzo, pp.155-168.
- ❖ González, Y., (2008) *Estrategia para la gestión integrada del Turismo Cultural en el Centro Urbano Histórico de Santa Clara*. Departamento de Estudios Socioculturales, Universidad Central "Martha Abreu" de las Villas.
- ❖ Glucksmann, R., (1935) *Fremdenverkehrskunde*. citado en Alfredo Dachary y Stella Arnaiz, Op. Cit., p. 12.
- ❖ Guerra, E., (2000). *Sociología del Turismo*. Universidad Autónoma Indígena de México. Pág. 5.
- ❖ Hernández, N. y A. Ortega, (2007) *Impactos del turismo sobre los procesos de cohesión social en la ciudad de Caibarién*. Trabajo de Diploma. Santa Clara, Departamento de Sociología, Universidad Central "Martha Abreu" de las Villas.
- ❖ López, D., (2009) *La comunidad Castillo de Jagua en el contexto comunitario del Hotel Pasacaballo. Propuesta de acciones para la protección del medio ambiente*. Trabajo de Diploma. Santa Clara, Departamento de Sociología, Universidad Central "Martha Abreu" de las Villas.
- ❖ Maribona, A., (1943) *Turismo y ciudadanía*. La Habana, Alrededor de América.
- ❖ Martín, R., (2003). *Fundamentos del Turismo*. Universidad de La Habana.

- ❖ Martínez, M (s/f): “Aspectos teóricos y metodológicos de Cultura Popular Tradicional. En [//dante/Bibliografía/Ciencias Sociales/Sociocultural/Cultura Popular Tradicional](http://dante/Bibliografía/Ciencias Sociales/Sociocultural/Cultura Popular Tradicional).
- ❖ Mena, Y., (2009): *Los Fitotopónimos: expresión de la cultura popular tradicional de ascendencia africana en Santa Clara*. Tesis de Diploma. Santa Clara, Departamento de Estudios Socioculturales, Universidad Central “Martha Abreu” de las Villas.
- ❖ Mesplier, A. y P. Bloc, (2000) *Geografía del turismo en el Mundo*. 4ta edición, Madrid, Síntesis.
- ❖ MINTUR (2001) Nr.127 *Industria Turística. Requisitos para la clasificación por categorías de los establecimientos de alojamiento turístico*.
- ❖ MINTUR (2003) NR.01 *Industria turística Requisitos para la Clasificación por categorías de los Hostales*.
- ❖ Organización Mundial del Turismo (OMT) (1997) *Conferencia Internacional de Estadísticas de Turismo y Viajes*. Ottawa, Canadá.
- ❖ Palafox, A., (2005) *Turismo. Teoría y praxis*. México, Universidad de Quintana Roo.
- ❖ Parra, L., (2009) *Planificación estratégica del Hotel Barceló Cayo Santamaría Beach Resort*. Trabajo de Diploma. Santa Clara, Centro de Estudios Turísticos, Universidad Central “Martha Abreu” de las Villas.
- ❖ Peña, M. y P. Asanza., (2007). “El turismo como fenómeno social”, en *Aspectos sociopsicológicos del turismo*, disponible en: <http://www.eumed.net> (Accesado el 3 de diciembre del 2009). Pág. 2
- ❖ Prieto, J., (2008) *Percepción social de los impactos y factores mitigantes derivados de la relación turista anfitrión en la ciudad de Cienfuegos*. Trabajo de Diploma. Santa Clara, Departamento de Sociología, Universidad Central “Martha Abreu” de las Villas.
- ❖ Rizo, M., (S/A) *George Simmel, Socialization and Interaction* disponible en <http://www.moebio.uchile.cl/27/rizo.html>. net (Accesado el 3 de diciembre del 2009).

- ❖ Rodríguez, G.; Gil, J. y E. García, (2005) *Metodología de la investigación cualitativa*. Santiago de Cuba, Félix Varela.
- ❖ Rubio, M. y J. Varas, (2004) *El análisis de la realidad en la intervención social. Métodos y técnicas de investigación*. 3ra edición, Madrid, CCS.
- ❖ Salinas, Er., Salinas, Ed. y M. Echarri, (2008) *Apuntes. Geografía turística de Cuba*. La Habana, Félix Varela.
- ❖ Santamarina, V., (1944) *El Turismo. Industria Nacional*. La Habana, Patronato del Balneario de San Diego de los Baños.
- ❖ Socorro, L., (2009) *Sistema de acciones para propiciar la interacción social turista anfitrión en el Consejo Popular Centro Histórico Urbano (1) de la ciudad de Caibarién*. Trabajo de Diploma. Santa Clara, Departamento de Sociología, Universidad Central "Martha Abreu" de las Villas.
- ❖ Valles, M., (1997) *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid, Síntesis.
- ❖ Zdravomislov, A., (1975) *Metodología y procedimientos de las investigaciones sociales*. La Habana, Ciencias Sociales.

## ***ANEXO #1***

***Incremento del número de visitantes a Cuba en el período de 1990 a 1998.***



**Fuente: García, A., (2002)**

## **ANEXO #2**

### ***Crecimiento de las Habitaciones Hoteleras de 1990 al 2006.***<sup>36</sup>

<b>Años</b>	<b>Habitaciones (miles)</b>	<b>Crecimiento Anual (%)</b>
<b>1990</b>	<b>12,9</b>	
<b>1991</b>	<b>16.6</b>	<b>29</b>
<b>1992</b>	<b>18.7</b>	<b>13</b>
<b>1993</b>	<b>22.1</b>	<b>18</b>
<b>1994</b>	<b>23.3</b>	<b>5</b>
<b>1995</b>	<b>24.2</b>	<b>4</b>
<b>1996</b>	<b>26.9</b>	<b>11</b>
<b>1997</b>	<b>27.4</b>	<b>2</b>
<b>1998</b>	<b>30.9</b>	<b>13</b>
<b>1999</b>	<b>32.3</b>	<b>5</b>
<b>2000</b>	<b>35.3</b>	<b>9</b>
<b>2001</b>	<b>37.2</b>	<b>8</b>
<b>2002</b>	<b>39.5</b>	<b>5</b>
<b>2003</b>	<b>40.8</b>	<b>3</b>
<b>2004</b>	<b>41.2</b>	<b>1</b>
<b>2005</b>	<b>44.2</b>	<b>7</b>
<b>2006</b>	<b>51.8</b>	<b>4</b>

Fuente: Salinas, Er., Salinas, Ed. y M. Echarri, (2008)

---

<sup>36</sup> No fue posible reflejar los datos correspondientes a los años del 2007 hasta la actualidad, debido a que ninguno de los organismos responsables aportó información al respecto.

## ***Anexo #3***

### **Guía de Observación**

#### **Fecha:**

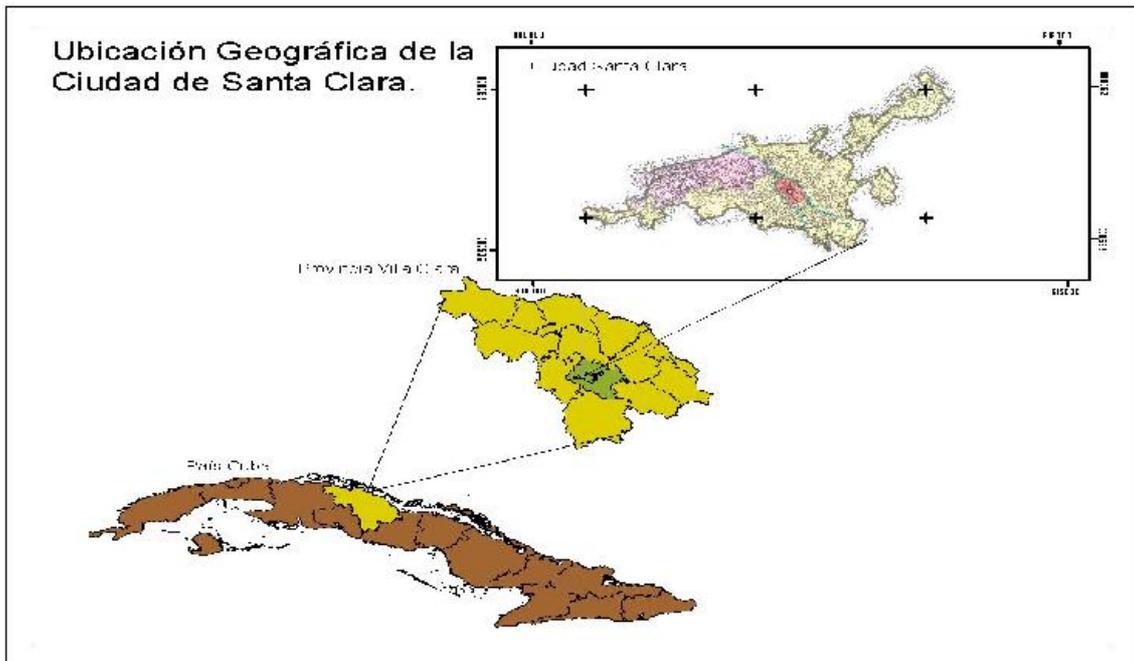
**Unidad de Observación:** Hostales seleccionados.

**Objetivo:** Complementar la información sobre las interacciones sociales demostradas a través de la comunicación de los arrendadores.

#### **Aspectos a Observar:**

- **Características del hostel en cuanto a :**
  - ❖ Estructura.
  - ❖ Decoración y ambientación de interiores.
  - ❖ Estado constructivo.
  
- **Comunicación del arrendador:**
  - ❖ Claridad respecto a las actividades que implica el arrendamiento.
  - ❖ Conocimiento respecto a las actividades que implica el arrendamiento y las principales características de los países emisores de turistas a nuestro país.
  - ❖ Actualidad nacional e internacional.
  - ❖ Fluidez de la conversación.
  
- **Frecuencia de la observación:** En dependencia de la aplicación de los instrumentos.

## ***Anexo # 4: Ubicación Geográfica de la ciudad de Santa Clara.***



## **ANEXO #5**

*Temas previstos para la realización de las entrevistas, teniendo en cuenta los propósitos de la investigación.*

- ❖ Edad
- ❖ Sexo
- ❖ Nivel de escolaridad
- ❖ Inicios(cuándo y principales razones)
- ❖ Estructura de la vivienda
- ❖ Servicios que brindan y la relación oferta-precios
- ❖ Personal responsable de las tareas que implica el arrendamiento
- ❖ Vías de identificación del hostel para el turista
- ❖ Principales mercados emisores de turistas a nuestro país
- ❖ Principales intereses o motivos de viaje
- ❖ Relación turista – arrendador
- ❖ Relación arrendador – arrendador
- ❖ Competencia entre ellos
- ❖ Repitencia
- ❖ Preparación de los arrendadores para recibir el turismo

**Anexo #6: Estructura percibida de los Hostales.**



Hostal "Florida Center"



Hostal "Rosita"



Hostal "Florida Center"



Hostal "Rosita"



Hostal "La Casona Jover"



Hostal "Florida Center"



Hostal "Florida Center"



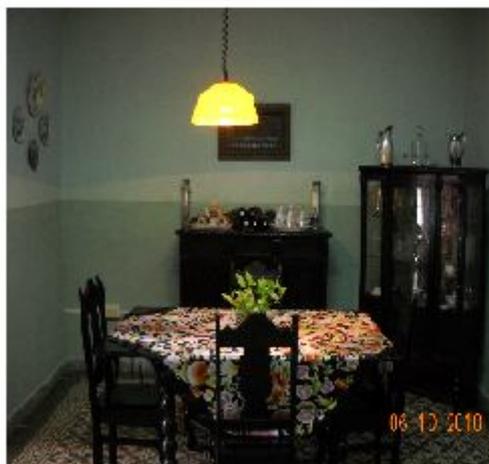
Hostal "Alba"



Pasillo interior del "Florida Center"



Pasillo interior de "La Casona Jover"



Comedor de "La Casona Jover"



Comedor de "Rosita"

## ***ANEXO #7***

### ***Glosario***

**Propietario:** Persona natural que tiene el derecho de propiedad sobre una vivienda acreditado con la titularidad correspondiente y que han liquidado la deuda contraída con el Estado, representado por el banco.

**Arrendador:** Persona obligada a ceder a otra el uso temporal de una cosa, o la prestación de determinados servicios, o la ejecución de determinada obra, a cambio también de una prestación específica.

**Arrendatario:** Persona natural que mediante el pago de una cantidad libremente concertada hace uso de una vivienda, habitación o espacio, o áreas de uso común sin que pueda subarrendarla o ceder su uso a otra persona.

**Vivienda:** Aquella construcción que, a tenor de lo establecido en la legislación vigente, se conceptúa como vivienda adecuada, incluidas las áreas exteriores en los inmuebles unifamiliares y la superficie de suelo no construida o parte de este que le corresponda.

**Habitación:** Espacios de una vivienda dedicados a dormitorios, con acceso directo o no a servicio sanitario, cocina, pasillo, sala y comedor, y que reúnan las condiciones higiénico- sanitarias.

**Registro de Contribuyentes:** Libros, cuadernos o soportes magnéticos que obran en la Administración Tributaria, en el que se inscriben todos los sujetos obligados al pago por una ley tributaria.

**Administración Tributaria:** Persona jurídica pública encargada de la recaudación, control, fiscalización y cobranza de los tributos.

**Persona jurídica:** Empresas estatales, cooperativas, organizaciones sociales, políticas y de masas, sociedades civiles y mercantiles, asociaciones, organizaciones, fundaciones y demás entidades con capacidad para ser sujeto de derechos y obligaciones tributarias.

**Persona natural:** Persona física con capacidad para ser sujeto de derechos y obligaciones tributarias.

## **Anexo #8**

*Estrellas concedidas a los hostales en similitud con los hoteles, de acuerdo a los precios propuestos por los alojamientos privados a fin, de de ayudar a los visitantes extranjeros a valorar los mismos.*

<b>Precio</b>	<b>Categoría</b>
20 CUC	★
25 CUC	★★
30 CUC	★★★
35 CUC	★★★★
40 CUC o más	★★★★★

Fuente: Página Web consultada el 3 de diciembre del 2009, en el sitio <http://www.alojamientosencuba.com/alojamiento-particular-cuba.htm>.

## Anexo #9:



Tarjetas de presentación y promoción de los hostales

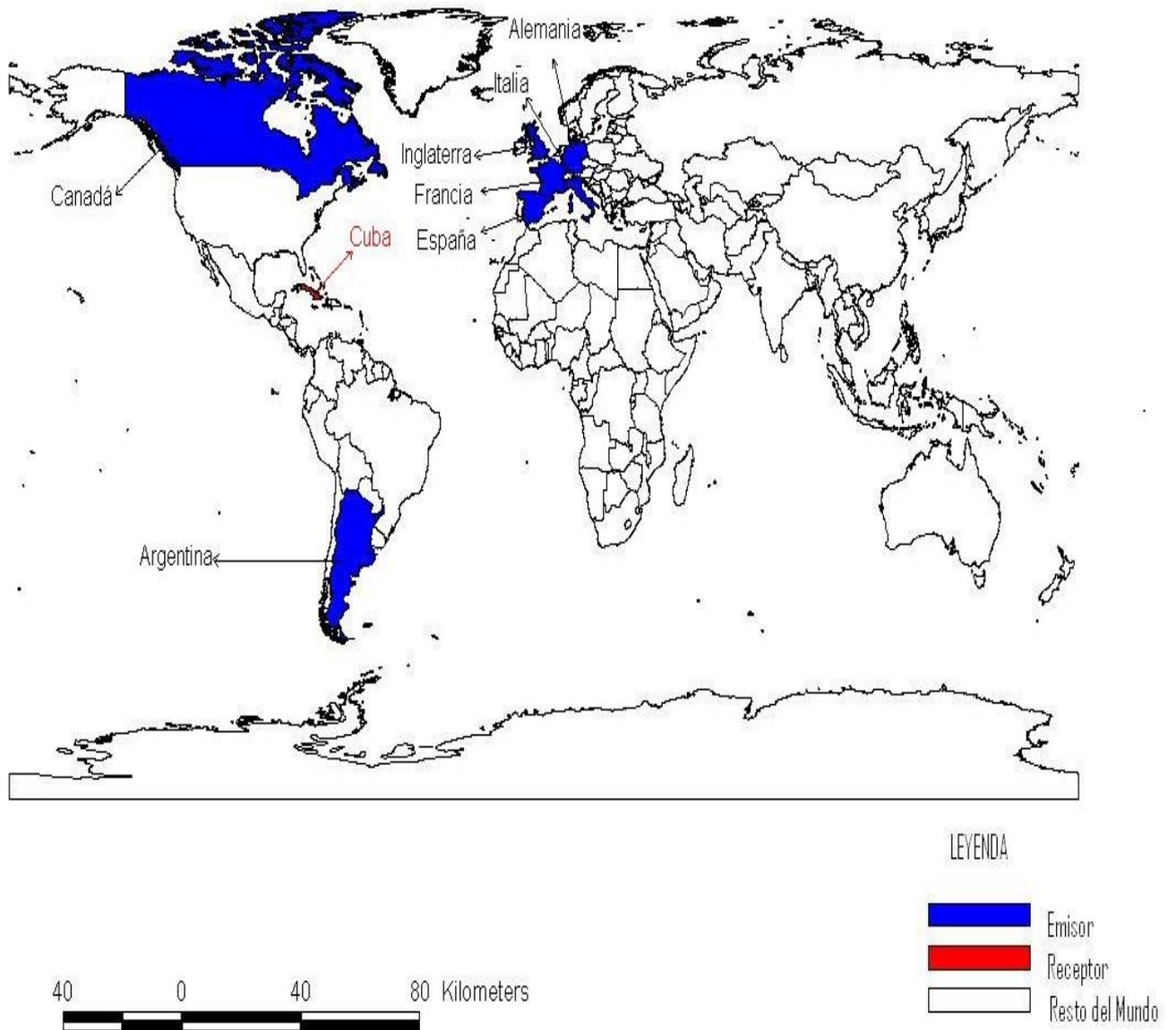


Sello de arrendador en divisa



Carteles identificativos de los hostales

Anexo # 10:



*Anexo #11: Principales atractivos objeto de interés por los turistas*



Monumento a la acción contra el Tren Blindado



Complejo escultórico Comandante "Ernesto Che Guevara"



El Niño de la Bota



Teatro "La Caridad"



Estatua a Marta Abreu de Estévez



Museo de Artes Decorativas

## ***Anexo #12:***

### ***Requisitos para el Arrendamiento***

Escrito de solicitud acompañado de los documentos siguientes:

- ❖ Título que acredite la propiedad de la vivienda;
- ❖ Sello del timbre por valor de 10 pesos;
- ❖ Certificación del Banco en el que conste la liquidación de la deuda contraída con el estado por la adquisición de la vivienda;
- ❖ Certificación de la autoridad competente cuando se trate de arrendamientos en zonas de Alta significación para el Turismo o Especiales, si correspondiere;
- ❖ Si fuera trabajador, aval del centro de trabajo firmado por su jefe inmediato superior donde conste su ocupación laboral y valoración de su conducta;
- ❖ Certificación de antecedentes penales del propietario y sus convivientes mayores de edad;
- ❖ Croquis y dictamen emitido por el Arquitecto de la Comunidad, sobre Habitabilidad y Metraje;
- ❖ Autorización del Decreto 217, de 22 de abril de 1997, Regulaciones migratorias internas para la Ciudad de la Habana y sus contravenciones, en caso que corresponda;
- ❖ Certificación de la Dirección Municipal de Trabajo y Seguridad Social de que el promoverte y sus convivientes no son ocupantes de la vivienda;
- ❖ Autorización de la Dirección Municipal de Trabajo y Seguridad Social, para prestar servicios gastronómicos.

**Fuente: Decreto Ley-171 de 1997.**