

UCLV
Universidad Central
"Marta Abreu" de Las Villas



FCE
Facultad de
Ciencias Económicas

Departamento Turismo
Carrera Licenciatura en Turismo

TRABAJO DE DIPLOMA

Propuesta de indicadores para la evaluación de sostenibilidad turística del municipio de Santa Clara

Autor: Lienisbety Rodríguez Vila

Tutor: M Sc Yanisley Moya Monteagudo

Santa Clara, septiembre, 2021
Copyright©UCLV

UCLV
Universidad Central
"Marta Abreu" de Las Villas



FCE
Facultad de
Ciencias Económicas

Tourism Department

DIPLOMA THESIS

**Proposal of indicators for the evaluation of
tourism sustainability of the municipality of
Santa Clara**

Author: Lienisbety Rodríguez Vila

Thesis Director: M Sc Yanisley Moya Monteagudo

Santa Clara, september, 2021
Copyright©UCLV

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

Se autoriza su utilización bajo la licencia siguiente:

Atribución- No Comercial- Compartir Igual



Para cualquier información contacte con:

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

Teléfonos.: +53 01 42281503-1419

AGRADECIMIENTOS

*A mis padres por educarme y brindarme el impulso
y apoyo que necesito para seguir adelante.*

*A mi hermana por desvelarse conmigo y ayudarme
en mi estudio.*

*A mi abuela por siempre estar pendiente de mí y
quererme tanto.*

*A mi novio por ayudarme desde el momento en que
comencé la realización de este trabajo y apoyarme en
el cumplimiento de este sueño.*

A mi tutora por su ayuda y dedicación.

DEDICATORIA

*A mi abuelo que aunque no se encuentra ya entre
nosotros desde el cielo me cuida y se que estaría muy
orgullosa de mi.*

RESUMEN

RESUMEN

El turismo ha representado durante muchos años un fuerte contribuyente al estado económico de las distintas ciudades o países, sobre todo para aquellos que dependen casi en su totalidad del mismo o están buscando la diversificación de ingresos, reconociendo a esta área como fuente excepcional de inversión que indica una de las principales columnas de abastecimientos para muchos países en desarrollo, crea el empleo y las oportunidades de progreso que tanto se necesitan. Por la importancia que ofrece el desarrollo de este sector para nuestro país, esta investigación establece como objetivo principal la determinación de los indicadores posibles a utilizar para evaluar la sostenibilidad turística del municipio de Santa Clara en las condiciones actuales. Para la realización de la investigación se utiliza en un primer momento el procedimiento de (Moya, 2015) Determinación de evaluación territorial, esto permitió identificar los principales elementos de desarrollo del turismo en la ciudad, para evaluar los posibles indicadores a utilizar. Se utilizó además diferentes técnicas y herramientas como la revisión documental, la observación directa, la medición y la entrevista, así como métodos estadísticos que permitieron la obtención, tratamiento y análisis de la información. Se obtuvo como resultados que Santa Clara posee potencialidades naturales, histórico-culturales, arquitectónicas y académico-científicas para el desarrollo local del municipio en función de la actividad turística, pero existen limitaciones entre las que se destacan la falta de integración en la gestión. También se pudo identificar un grupo de indicadores a evaluar para incidir en su desarrollo sostenible.

ABSTRACT

ABSTRACT

The tourism has represented for many years a strong contributor to the economic state of the different cities or countries, especially for those who depend almost entirely on the same or they are looking for income diversification, recognizing this area as an exceptional source of investment that indicates one of the main columns of supplies for many countries in development. It creates employment and the opportunities of progress that so need. For the important that offer the develop of this sector for our country, this research establishes as the main objective the determination of the possible indicators to be used to evaluate the tourist sustainability of the municipality of Santa Clara under current conditions. To carry out the research, the procedure of (Moya, 2015) Determination of territorial evaluation is used at first, this allowed to identify the main elements of tourism development in the city, to evaluate the possible indicators to be used. In addition, different techniques and tools were used such as documentary review, direct observation, measurement and interview, as well as statistical methods that allowed the obtaining, treatment and analysis of information. It was obtained as results that Santa Clara has natural, historical-cultural, architectural and academic-scientific potentialities for the local development of the municipality based on tourist activity, but there are limitations among which the lack of integration in management stands out. It was also possible to identify a group of indicators to evaluate to influence their sustainable development.

ÍNDICE

ÍNDICE	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA	9
1.1 Introducción.....	9
1.2 Gestión de destinos.....	9
1.2.1 Conceptos de destinos	10
1.3 Gestión Municipal del Turismo	11
1.3.1 Conceptos de Gestión Municipal	12
1.4 Papel de los Gobiernos Locales en el Turismo	13
1.5 Turismo Responsable	14
1.6 Análisis del ciclo de vida de los destinos.....	15
1.7 Sostenibilidad turística.....	17
1.8 Conclusiones del primer capítulo	18
CAPÍTULO II. DIAGNÓSTICO TURÍSTICO MUNICIPAL DE SANTA CLARA.	21
2.1 Introducción.....	21
2.2 Procedimientos de diagnóstico turístico y evaluación territorial.....	21
2.3 Procedimiento de diagnóstico turístico municipal.	22
2.4 Caracterización del municipio de Santa Clara.....	24
2.5 Aplicación del procedimiento de evaluación territorial.....	26
2.6 Conclusiones del segundo capítulo.....	45
CAPÍTULO III. PROPUESTA DE INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA DEL MUNICIPIO DE SANTA CLARA	48
3.1 Introducción	48
3.2 Indicadores propuestos para la evaluación de la sostenibilidad turística de un territorio.	48
3.3 Indicadores seleccionados para la evaluación de sostenibilidad turística del municipio de Santa Clara.....	55
3.4 Conclusiones del tercer capítulo	60
CONCLUSIONES.....	63
RECOMENDACIONES.....	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	67

INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN

En estos últimos tiempos el turismo se ha convertido en un sector económico estratégico con gran impacto en el desarrollo de los pueblos y territorios, contribuye en la activación de encadenamientos productivos, generación de puestos de trabajo, inversiones, así como el incremento de divisas y el aumento de ingresos públicos (Ortiz Briones, 2020).

Actualmente a consecuencia de la pandemia de Covid-19 que afecta al mundo, el turismo se encuentra entre los sectores más afectados con los aviones en tierra, los hoteles cerrados y restricciones de viaje en prácticamente todos los países (Barómetro OMT del Turismo Mundial, mayo 2020).

La Organización Mundial del Turismo (OMT) calificó el 2020 como el peor año de la historia del turismo. En esos 12 meses los destinos de todo el planeta recibieron mil millones de arribos de viajeros menos que en 2019 (Izquierdo Ferrer, 2021).

Según el informe de la OMT sobre la Covid-19 y las restricciones de viaje asociadas al 20 de abril en el turismo internacional, han dado a conocer que el 100% de los destinos del mundo han introducido restricciones de viaje en respuesta a la pandemia. Donde 97 destinos, el (45%) han cerrado total o parcialmente sus fronteras a los turistas, 65 destinos, el (30%) han suspendido total o parcialmente los vuelos internacionales y 39 destinos, el (18%) están implementando el cierre de fronteras de manera diferenciada, prohibiendo la entrada a pasajeros de países específicos, lo que representa una pérdida de 67 millones de llegadas internacionales en el primer trimestre de 2020 en comparación con el mismo período del año pasado (Barómetro OMT del Turismo Mundial, mayo 2020).

Según el Barómetro OMT del Turismo Mundial se prevé que al terminar la pandemia la demanda interna se recupere más rápido que la demanda internacional. Las llegadas se encuentren entre un 58% y un 78% dependiendo del ritmo de la normalización. Los ingresos por turismo internacional caigan en un billón de dólares de los EE.UU aproximadamente.

En Cuba la contracción de las visitas también fue drástica. De acuerdo con fuentes oficiales el país recibió 1 085 920 vacacionistas, solo el 25,4% de la cifra registrada el año anterior a la aparición del coronavirus (Izquierdo Ferrer, 2021).

En estos primeros meses del año actual la incertidumbre sigue rodeando la recuperación de un sector fundamental para la economía cubana y la de no pocas familias. Las pruebas obligatorias, las cuarentenas y, en algunos destinos, el cierre total de las fronteras, han obstaculizado la reanudación de los vuelos internacionales (Izquierdo Ferrer, 2021).

Desde junio la Isla abrió sus fronteras y ha promovido la visita de turistas, pero solo para determinados destinos como los Cayos del Norte y el Sur. En estos dos primeros meses del año en curso el país contabiliza unos 35 600 viajeros, lo que representa un decrecimiento del 95,5% comparado con similar período de 2020 (Izquierdo Ferrer, 2021).

Nuestro país como estrategia de desarrollo propone una serie de medidas y acciones previstas a aplicar en las tres fases de la primera etapa de recuperación de la Covid-19. Entre las que se encuentran, continuar el trabajo de campañas con mensajes que destaquen los atributos del destino, resaltando la renovación del producto turístico cubano y el incremento de la calidad. Estimular el incremento o la apertura de vuelos directos a diferentes destinos en Cuba. Apoyar la participación en eventos y reuniones internacionales de turismo para intercambiar experiencias después de la Covid-19. Rediseñar las operaciones de los procesos hoteleros y extrahoteleros, así como incluir los protocolos derivados de la Covid-19. Establecer certificación de buenas prácticas asociadas a la prevención y control de la Covid-19. Certificación de Turismo más Higiénico y Seguro (T+HS). Explotar, en la fase inicial, los destinos turísticos en cayos con fronteras con turismo internacional, lo que garantiza mayor seguridad a los clientes y a la población en general. (Ver Anexo 1).

El municipio es la sociedad local, organizada por la ley, que constituye la unidad político-administrativa primaria y fundamental de la organización nacional; goza de autonomía y personalidad jurídica propias a todos los efectos legales, con una extensión territorial determinada por necesarias relaciones de vecindad, económicas y sociales de su población e intereses de la nación, con el propósito de lograr la satisfacción de las necesidades locales. Cuenta con ingresos propios y las asignaciones que recibe del Gobierno de la República, en función del desarrollo económico y social de su territorio y otros fines del Estado, bajo la dirección de la Asamblea Municipal del Poder Popular.

(Ley 139 que regula la Organización y Funcionamiento del consejo de la Administración Municipal, febrero 2021).

A pesar de la situación existente en nuestro país en estos momentos se prevé que para la etapa post-covid según la Ley 139 que regula la Organización y Funcionamiento del consejo de la Administración Municipal. Aprobar y evaluar los proyectos de desarrollo local del territorio de conformidad con la Estrategia de Desarrollo Municipal y los recursos financieros disponibles, de conformidad con las disposiciones normativas establecidas. Movilizar las potencialidades locales y jerarquizar el desarrollo local como proceso esencialmente endógeno participativo e innovador que integra los actores estatales y no estatales, para contribuir al desarrollo local y la protección del medio ambiente y proponer a la Asamblea Municipal del Poder Popular la aprobación de presupuestos participativos para el desarrollo local, a partir de fondos provenientes de la contribución territorial para el desarrollo local y de otros, de conformidad con lo establecido.

En el Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social hasta 2030 se tiene en cuenta la importancia de potenciar el desarrollo territorial, mediante el fortalecimiento de atribuciones y las capacidades de planificación y gestión de los territorios, a fin de potenciar los recursos locales con un uso sostenible y responsable como fuente de desarrollo de nuestra nación y mejoramiento de la calidad de vida de nuestra comunidad. Específicamente en los principios rectores 22 y 35 y los objetivos específicos 65,77,95,128,169,170 y 174 de los ejes estratégicos que articulan dicho plan.

(Ver Anexo 2).

En los Objetivos de Desarrollo Sostenible hasta 2030 se tiene en cuenta al igual que en el Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social el mejoramiento de la gestión de los ecosistemas, para lograr un mejor aprovechamiento de los mismos, de una manera sostenible y cuidadosa con el medioambiente. Específicamente en los objetivos 6, 8, 12,14 y 15. (Ver Anexo 3).

Villa Clara es una provincia reconocida por su historia, cultura y belleza de sus playas. Como destino turístico le ofrece al visitante gran diversidad de opciones que abarcan la mayoría de las modalidades turísticas, entre las más reconocidas: Naturaleza, Sol y Playa, Cultura y Salud. El territorio dispone de una exclusiva diversidad de especies en

flora y fauna. En ella también podemos encontrar tres joyas de la cayería norte villaclareña Cayo Las Brujas, Ensenachos y Santa María ideales para el descanso de todos los que prefieren este destino. (Sobre Villa Clara-Cuba).

Santa Clara posee grandes potencialidades para el desarrollo turístico local, debido a la presencia de importantes recursos y atractivos de carácter natural, histórico-cultural, arquitectónico y académico-científico. Las principales problemáticas que obstaculizan la puesta en valor de dichos recursos, están dadas por la escasez de infraestructura turística, el deterioro de la existente y la comercialización del destino. (Martínez González, 2017). A pesar de las potencialidades que posee el municipio Santa Clara es importante lograr un desarrollo que vaya en correspondencia con la exigencia del turismo en los nuevos tiempos post Covid, por lo que integrar la gestión del municipio como destino bajo principios de sostenibilidad se hace una cuestión necesaria y urgente, por tanto, identificar que indicadores de sostenibilidad deben caracterizar la gestión, es un primer paso para este trabajo. Lo que permitiría un mejor aprovechamiento y desarrollo del turismo, posicionándolo así, como pieza clave del desarrollo local en la provincia y específicamente en el municipio objeto de estudio.

Lo anteriormente expuesto caracteriza la **situación problemática** de esta investigación, fundamentando como **problema de investigación** el desconocimiento de los posibles indicadores de sostenibilidad a evaluar para lograr el desarrollo local y sostenible del turismo en Santa Clara y como **objeto de estudio** Indicadores de sostenibilidad para el municipio de Santa Clara

Para esta investigación se plantea la siguiente **hipótesis**: Si se identifican las potencialidades turísticas en el municipio de Santa Clara, se podrán definir los indicadores de sostenibilidad acordes a sus potencialidades de desarrollo permitiendo identificar como **variable independiente**: potencialidades turísticas y como **variable dependiente**: Indicadores de sostenibilidad turística para el municipio de Santa Clara. Teniendo en cuenta como **campo de acción**: el Turismo en Santa Clara

El **Objetivo general** de la investigación sería: Determinar los indicadores de sostenibilidad acordes a las características y potencialidades del municipio de Santa Clara y como complemento de este objetivo general tenemos los siguientes **Objetivos Específicos**:

1. Realizar un análisis bibliográfico acerca de la gestión turística municipal, el turismo responsable y la sostenibilidad turística en función del nivel de desarrollo de un municipio.
2. Realizar un análisis de la situación actual en el que se encuentra el municipio de Santa Clara, referido fundamentalmente, a las potencialidades existentes.
3. Proponer mediante la sistematización y análisis, los posibles indicadores de sostenibilidad a evaluar en el municipio de Santa Clara, acordes a las potencialidades de desarrollo del turismo.

La presente investigación es **viable** pues nuestro país se encuentra inmerso en un proceso de reestructuración del Modelo Económico, donde el turismo adquiere gran relevancia. Además, la provincia de Villa Clara y el Grupo de Desarrollo Local Provincial le otorgan prioridad al desarrollo turístico integrado de las localidades para su mejor funcionamiento y aprovechamiento. La ciudad de Santa Clara como parte de estas transformaciones, dispone de potencialidades (Martínez González, 2017) como recursos históricos, culturales, y naturales.

La investigación que se presenta es **factible** y su desarrollo permite gestionar de forma integrada la ciudad Santa Clara, así como perfeccionar el desarrollo de la actividad turística y la implementación de las iniciativas de desarrollo local (Martínez González, 2017).

La **relevancia social** de la investigación radica en los beneficios que se lograrán con la determinación de los indicadores de sostenibilidad a evaluar para lograr una adecuada gestión de la sostenibilidad en el municipio, lo que contribuirá a mejorar el desarrollo de la actividad turística y elevar el nivel de vida de la comunidad local anfitriona.

La **relevancia económica** radica en los beneficios que genera el presente estudio, con lo que se logrará contribuir, de cierta forma, al aumento de los ingresos por turismo en el municipio, la sustitución de importaciones, que es un llamado realizado por nuestro presidente Miguel Díaz-Canel Bermúdez en la situación actual de pandemia en que nos encontramos y a la optimización de recursos.

El **valor teórico** radica en un análisis bibliográfico de la literatura nacional e internacional sobre los temas que son abordados, la cual puede favorecer el enriquecimiento de los estudios sobre el desarrollo local.

El **valor práctico** de la investigación radica en la implementación de procedimiento para la determinación de las potencialidades y la sistematización y análisis para proponer un grupo de indicadores acordes al turismo en el municipio. Para ayudar con esto en la gestión local del municipio donde la dirección contará con una herramienta que le permitirá dirigir de una manera más eficaz la actividad turística en esta ciudad.

En cuanto a **las limitaciones y el alcance de la investigación**, independientemente que se realizó para su aplicación en el municipio de Santa Clara, puede ser aplicada en otros escenarios con características similares al objeto de estudio (Martínez González, 2017).

La presente investigación se clasifica con relación a su **finalidad** en aplicada, ya que persigue dar solución a problemas prácticos relacionados con la gestión de desarrollo local en el municipio Santa Clara, con el fin de contribuir al desarrollo del turismo (Martínez González, 2017). Según el objetivo **gnoseológico** será del tipo descriptivo, pues a partir de un análisis teórico y un procedimiento de evaluación territorial, se proponen los posibles indicadores a evaluar.

Para alcanzar los objetivos de la investigación se utilizaron los siguientes **métodos**: del **nivel teórico**, el analítico-sintético, el cual permite penetrar en la esencia del fenómeno objeto de estudio, lográndose establecer los componentes teóricos de la investigación, su fundamentación y el diseño de soluciones; el comparativo, el lógico-histórico, para conformar la evolución y desarrollo de las iniciativas de desarrollo local en el municipio Santa Clara y el sistémico. Del **nivel empírico** destacan: la observación directa, para diagnosticar la situación actual del municipio Santa Clara y la medición.

El presente trabajo de diploma cuenta con la siguiente estructura:

Capítulo 1: Investigación bibliográfica

Capítulo 2: Diagnóstico turístico municipal de Santa Clara.

Capítulo 3: Propuesta de indicadores para la evaluación de sostenibilidad turística del municipio de Santa Clara.

Finalmente, se plantean las conclusiones y recomendaciones, seguidas de las referencias bibliográficas, que se ordenan mediante la norma APA 7ma Edición del año 2019. En el cierre del trabajo se exponen los anexos como apoyo a la información presentada.

Capítulo I

Investigación bibliográfica

CAPÍTULO I. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

1.1 Introducción.

La planificación y la gestión de un destino turístico es la clave del desarrollo equilibrado de un territorio. Por lo que debe llevarse a cabo a partir de un enfoque y gestión territorial integrados, que promuevan la articulación de diversos actores, tanto locales como regionales, y una planificación estratégica enfocada en el desarrollo sustentable del territorio y que incorpore variables ambientales, la calidad de vida de los habitantes del destino, el profesionalismo y calidad de los servicios turísticos, el bienestar social y el rescate de la identidad local (Wolleter Eyheramendy, 2016).

Este capítulo se plantea como objetivo ampliar los conocimientos acerca de la gestión de destinos, la gestión turística municipal, el turismo responsable y la sostenibilidad turística, logrando así servir de base teórica para sustentar la investigación. Por lo que se hizo necesario realizar un estudio bibliográfico que nos lo permitiera, utilizando como guía para su realización el hilo conductor de la misma, el cual podemos ver en el (Anexo 4).

1.2 Gestión de destinos.

La gestión de un destino corresponde a varios procesos de decisión público-privados que van a mejorar la gestión de los conflictos que inevitablemente provoca la actividad en el destino (Velasco González, 2007). Además, debe responder a la realidad de que es mucho más que la suma de sus partes y contribuye positivamente a la sinergia que puede emerger cuando los componentes funcionan conjuntamente como un todo armónico (Howie ,2003:1).

El papel de la gestión de destinos es administrar y apoyar la integración de diferentes recursos, actividades y agentes involucrados a través de políticas y medidas apropiadas, lo que requiere de competencias, tanto gubernamentales en materia de toma de decisiones como funcionales (planificación, organización y control de actividades empresariales) (Manente ,2008; citado por Rodríguez Quintana ,2019).

1.2.1 Conceptos de destinos.

Muchos han sido los autores que han definido el término destino desde diversos puntos de vista. Para la realización de esta investigación se estudiaron los conceptos ofrecidos por Burkart & Medlik's (1981); citado por Marujo (2012), Hu y Ritchie (1993), Cooper et al (1993), Bull (1994), Ruiz, Olarte e Iglesias (1999), Murphy, Pritchard y Smith (2000), Gunn (2002), El Manual Terminológico del Turismo (CETUR) (2005), Echarri (2006); citados por Bulnes Mann (2008), OMT (1999), Jafari (2000); citados por González Reverté, Torres (2005), Ejarque (2005:27-28); citados por Martín Fernández (2006), Bigné, Font y Andreu (2000: 30) ; citado por Rivas (2016) y Pantano (2007); citado por Moscoso (2012).

Este estudio se realizó a partir de un análisis comparativo que permitió conocer que el 53% coincide en que el destino es un lugar geográfico. Un 33% toma que es un paquete de facilidades y servicios y un 26% asume que puede ser una aldea, una villa, una ciudad, un distrito, una región, una isla, un país o un continente. Mientras que con representación del 20% tenemos criterios como que está dotado de atractivos turísticos, equipado con la infraestructura adecuada, que es apto para satisfacer los deseos y necesidades de los turistas y es visitado por el mismo. También que lo tiene como su principal objetivo, su gestión queda sujeta espacialmente a las fronteras administrativas y físicas que lo delimitan. Además, es una auténtica amalgama de productos individuales y oportunidades y los mismos se combinan para formar una experiencia total dentro del área visitada por el turista. La representación más baja solo con un 6% lo tienen los demás criterios.

Luego de haber realizado dicho análisis el cual se encuentra en el (Anexo 5). Se decide tomar la definición dada por la OMT en el año 1999, ya que representa la mayor cantidad de criterios comparado con los demás autores con un 36%, el cual define que:

Un destino turístico es un lugar, a diferentes escalas, en el que los turistas realizan como mínimo una pernoctación. El destino incluye productos turísticos tales como recursos y atracciones turísticas, servicios complementarios, su gestión queda sujeta espacialmente a las fronteras administrativas y físicas que lo delimitan (las políticas turísticas encuentran en el destino la unidad base de gestión), mientras que su competitividad depende de la imagen y percepción que es capaz de generar.

1.3 Gestión Municipal del Turismo.

La gestión es el proceso sistematizado de realizar o conducir un determinado proyecto con el fin de obtener los objetivos a mediano o largo plazo según el enfoque de la organización (Manrique ,2016; citado por Vega Chavez ,2020).

Una adecuada gestión turística contribuye para que el destino genere credibilidad y confianza al momento de elegir un espacio turístico a visitar. Se crean oportunidades de transformación para la comunidad local, convirtiéndose en un verdadero desafío que permitirá asegurar la sostenibilidad del turismo en los diferentes aspectos (Rivera Marquínez,2021).

Los municipios se pueden conceptualizar como una unidad de trabajos políticos que enmarcan un determinado territorio, buscando la organización, el orden y el buen funcionamiento de cada uno de los campos en su jurisdicción. Este gobierno local tendrá por objetivo velar por el bien común de la población, regular el ordenamiento territorial y enfatizarse en preservar los recursos naturales y culturales que posee el sitio (Rivera Marquínez,2021).

El municipio actúa como un agente clave en la gestión turística de cada uno de esos recursos, será el encargado de gestionar, planificar, organizar y ejecutar actividades para el bien de esta gestión turística. Asume la obligación de conocer la oferta local y determinar parámetros que ayuden al desarrollo en la perspectiva local, además de satisfacer las necesidades de la comunidad local y afirmar el progreso económico, social, cultural, ambiental y político del lugar (Rivera Marquínez,2021).

La gestión municipal del turismo implica el conjunto de acciones que realizan las entidades municipales para el cumplimiento de objetivos y metas establecidas en la planificación de los programas de trabajo, mediante la administración e integración de los recursos de un territorio. Una clara visión de gestión municipal se entiende como el manejo de una serie de funciones de recursos destinados a proporcionar a los distintos sectores de la población, los satisfactores de sus respectivas necesidades de bienes de consumo colectivo (Edgar,1996).

Es muy importante, por cuanto debe establecer objetivos en base de un turismo sostenible procurando mantener un contexto de trabajo para la población, además de cumplir con las funciones que le corresponden por ley para el desarrollo turístico local.

Los municipios deben jugar un papel importante en el surgimiento de la capacidad turística, su apoyo en la consecución de la gestión turística es sumamente importante, de lo contrario las estrategias de planificación no se contarían como un elemento para el desarrollo de la actividad turística (Rivera Marquínez,2021).

1.3.1 Conceptos de Gestión Municipal.

El termino gestión municipal ha sido definido por varios autores en distintas etapas de la historia y desde distintos puntos de vista como Edgard (1996), Joel Martínez (2004), SISMAP Municipal (2016); citados por SISMAP Municipal, Buckley (1977), Castillo (2006), Comp (2016), Pública (2016); citados por Criales Ticona (2019), Perez (2010), Ramírez García (2017); citados por Ramírez García (2017), Municipalidad de Lima (2013), Armas Vallejos (2016) y Huanca Rojas (2019). Cada una de las definiciones ofrecidas por los autores antes mencionados así como el análisis taxonómico de las mismas se encuentra en el (Anexo 6).

Dicho análisis da conocer que el 58% de los autores coincide en que la gestión municipal se lleva a cabo con la finalidad de promover la calidad de vida de sus habitantes. Un 50% afirma que es la acción de gerenciar la organización y administración de todos los recursos del municipio. Mientras que con una representación del 25% tenemos criterios como que es un proceso continuo de análisis, toma de decisiones, organización y control de actividades para ejecutar las políticas municipales y es una tarea compartida para elevar las condiciones económicas, sociales, humanas, físicas y culturales del municipio. Con un 16% tenemos criterios que plantean que se realiza para que el municipio sea económicamente equitativo, políticamente viable, administrativamente eficiente y ambientalmente sostenible, para mejorar la formulación de políticas públicas municipales y su implementación. Además, integra necesariamente los cuatro componentes de la gestión, basados en la legislación nacional y municipal como mecanismo de cumplimiento normativo. Es un conjunto de acciones y se caracteriza por la capacidad para manejar recursos (humanos, técnicos y físicos). También debe de implicar una gestión efectiva de los servicios municipales estableciéndose compromisos con el desarrollo local. La representación más baja solo con un 8% lo tienen los demás criterios.

Luego de realizado el estudio se toma como referencia para la realización de esta investigación, el concepto de gestión municipal ofrecido por el autor Pública en el año 2016; citado por Criales Ticona (2019), ya que es el término más completo y el que más se ajusta al contenido de la misma con una representación de un 26%. El cual enuncia que:

La gestión, es la acción de gerenciar la organización y administración de todos los recursos del municipio, proceso continuo de análisis, toma de decisiones, organización y control de actividades para ejecutar las políticas municipales, con la finalidad de promover la calidad de vida de sus habitantes. Además, es una tarea compartida para elevar las condiciones económicas, sociales, humanas, físicas y culturales del municipio para que sea económicamente equitativo, políticamente viable, administrativamente eficiente y ambientalmente sostenible.

1.4 Papel de los Gobiernos Locales en el Turismo.

Los gobiernos locales son las organizaciones que se encargan de la administración local en un pueblo o ciudad, compuesta por un alcalde y varios concejales para la administración de los intereses de un municipio.

Cumplen un rol decisivo en la planificación y gestión de la actividad turística, en tanto poseen un conocimiento acabado de la oferta turística local y de los potenciales para su desarrollo. Dependiendo de las facultades otorgadas a los gobiernos locales en cada país, estos poseen diversas atribuciones que pueden tener un impacto directo en la actividad turística, tales como la implementación de planes de desarrollo comunal y su operativización a través de reglamentos locales de regulación medioambiental, de fachadas y señaléticas y de ordenamiento territorial.

También diseñan estrategias que les ayudan a generar las condiciones adecuadas para que la actividad turística pueda crecer de manera integrada y que su desarrollo genere los menores conflictos posibles. Son ejemplos de este objetivo las siguientes acciones: Formular las estrategias de desarrollo, tanto del turismo en su conjunto, como de algún subsector concreto, a través de diferentes modelos de planes estratégicos de ordenación turística. Otra vía es la construcción de infraestructuras, generales y turísticas. Pueden permitir un mejor acceso o mejor movilidad y, por tanto, facilitar el diseño y redirección

de los flujos turísticos en el territorio. O contribuir al desarrollo de una tipología concreta, como un palacio de congresos para el turismo MICE (Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions). Además, la dotación de funcionalidad turística y difusión de recursos públicos de patrimonio cultural y natural mejora la oferta de turismo cultural o de naturaleza en los destinos (Navarro,2019).

Son capaces de visualizar la preeminencia del turismo como factor de desarrollo económico y social, debido a que son los principales encargados de delimitar las necesidades y demandas turísticas de las comunas, concretando así canales informativos con la ciudadanía, además de proyectar y gestionar las potencialidades del territorio. (Sernatur, 2018).

1.5 Turismo Responsable.

El turismo responsable se define como la “actividad turística que los turistas y los agentes turísticos realizan con respeto por los lugares de acogida desde el punto de vista medioambiental, cultural, social y económico, y que a su vez la comunidad receptora acepta y respeta y las autoridades públicas protegen y fomentan” (OMT ,2009; citado por Rivera Mateos y Rodríguez García ,2012).

Otros muchos autores han definido el término turismo responsable como es el caso de AITR (1997:2), López-Guzmán, Millán y Melián (2007:89) y Responsible Tourism Conference (2012) en Lee et al. (2017: 299); citados por Perogil Burgos (2018), Harold Goodwin y Mike Fabricius (2002); citado por Cañada, Chafe (2005); citado por Organización de Desarrollo de los Países Bajos (2009),OMT (2009); citado por Rivera Mateos y Rodríguez García (2012),De Juan (2016) ; citado por Alonso (2016),Boned (2018) ,Organización Centro para Viajes Responsables (Center for Responsible Travel (CREST) (2018) ; citado por Díaz (2014),Rocío (2018),Twenergy (2019) y Rubio (2020).

En el (Anexo 7) se puede apreciar la definición dada por cada uno de los autores mencionados además de un análisis taxonómico de cada uno de estos conceptos.

A través de este análisis se pudo conocer que el 83% de los autores afirma que el turismo responsable minimiza los impactos negativos del turismo a nivel medioambiental, social y cultural. Un 50% están de acuerdo en que genera mayores beneficios económicos para las comunidades anfitrionas y contribuye a su bienestar. Mientras que

un 25% coincide en que el mismo contribuye positivamente a la conservación del patrimonio natural y cultural, y al mantenimiento de la biodiversidad y es además una actitud de respeto que debe de tener el viajero hacia los lugares y personas que visita. Con un 16% tenemos el criterio de que promueve el respeto entre turistas y anfitriones. Por último, con la representación más baja que es de un 8% tenemos los criterios restantes.

Entonces se decide tomar como referencia para la realización de esta investigación el concepto ofrecido por Harold Goodwin y Mike Fabricius en el año 2002; citado por Cañada, con un 47% de representatividad sobre los demás autores los que señalan:

El turismo responsable como aquel que minimiza los impactos negativos del turismo a nivel medioambiental, social y cultural; genera mayores beneficios económicos para las comunidades anfitrionas y contribuye a su bienestar; involucra a la población local en las decisiones que afectan a sus opciones de vida; contribuye positivamente a la conservación del patrimonio natural y cultural, y al mantenimiento de la biodiversidad; ofrece a los turistas experiencias más gratas, a través de relaciones significativas con elementos del entorno local; es accesible para las personas con limitaciones físicas; presta atención a los aspectos culturales y promueve el respeto entre turistas y anfitriones.

1.6 Análisis del ciclo de vida de los destinos.

Los destinos, al igual que los productos, tienen ciclos de vida que nos permiten evaluar su situación competitiva, para comprender mejor el marco en el que se desempeñará el nuevo producto. (Rivas,2016).

El ciclo de vida es el estado de evolución del destino enmarcado en unas condiciones concretas de desarrollo. Valls (2007); citado por Rodríguez Quintana (2019). Que implica cambios en la percepción del destino, el volumen y tipo de público que llega al destino, los actores que participan de la actividad turística y el modo de comercialización de estos (Rivas,2016).

A Butler (1980) se le reconoce como el primero en presentar una adaptación mercadológica del ciclo de vida de los productos a los destinos turísticos y, realmente, es el modelo más utilizado y encontrado en la literatura. La modificación fundamental que

realizó, se refiere a la introducción de dos etapas más con respecto al modelo tradicional de marketing de productos: la exploración y la implicación de los actores del destino en el desarrollo turístico (Rodríguez Quintana ,2019).

Esta teoría desarrollada por Richard Butler (1980) identificó las fases que se muestran a continuación en el ciclo de vida en función del arribo de turistas a un destino como se evidencia en la (Figura 1). La forma de la curva, ligada a la duración de cada una de las fases, se desarrollará en función de diversos factores que pueden retrasar o acelerar el paso de una fase a otra del ciclo (Rivas,2016).

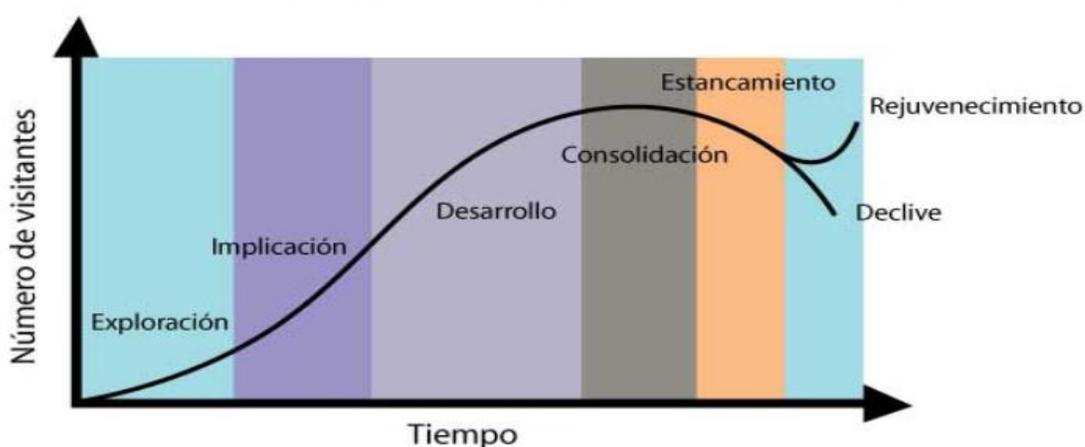


Figura 1. Ciclo de Vida de los Destinos Turísticos. Fuente: Butler (1980)

En la fase de Exploración se recibe bajo número de turistas, generalmente de alto poder adquisitivo, amantes de la naturaleza, buscan la soledad y destinos aislados, turistas aventureros, vienen de forma no planificada. Se atrae a los turistas a los recursos básicos o primarios: naturales, culturales e históricos, no existen infraestructuras creadas para el desarrollo del turismo (Rodríguez Quintana ,2019).

Durante la fase de Implicación comienzan las iniciativas locales para prestar servicios al turista. La llegada de turistas aumenta rápidamente pues muchos imitan a los iniciales exploradores. Se desarrolla el producto turístico y las infraestructuras básicas necesarias.

En la fase de Desarrollo el número de turistas crece y disminuye el poder adquisitivo. La oferta crece y se diversifica. Pueden modificarse las características del destino.

La fase de Consolidación se alcanza, generalmente, cuando el número de turistas es superior al de residentes. El producto-destino turístico es de fácil acceso y produce grandes beneficios a bajo costo; la demanda se estabiliza y la oferta aumenta, y el turismo se convierte en motor de la economía local.

El Estancamiento es la fase más crítica de un destino porque se abren las interrogantes hacia el futuro, al instalarse en una etapa de incertidumbre. La oferta del destino ha pasado de moda. La demanda proviene de las clases económicas más bajas y a menudo la población residente no los recibe con hospitalidad.

Tras su estancamiento el destino entra en Declive y muere o se Rejuvenece, gracias a la introducción de nuevos atractivos que revitalizan el mismo.

En la fase de Declive se produce una pérdida de visitantes a favor de nuevos destinos emergentes. El destino intentará reducir precios para mantener la cuota de mercado.

La fase de Rejuvenecimiento implica la búsqueda de nuevos usos, clientes o canales de distribución; el desarrollo de nuevas zonas del destino para descongestionar los sectores saturados; el diseño de nuevos productos o atracciones y el reposicionamiento del destino. Cualquiera sea la estrategia elegida, requerirá de la estrecha colaboración entre los sectores público y privado. Si se tiene éxito, el destino puede continuar siendo competitivo y estabilizar el número de visitantes (Rivas,2016).

Se hace necesario señalar que el tiempo que transcurre entre cada fase o etapa es diferente entre varios destinos pues las características de éstos y las condiciones existentes en cada uno son distintas.

1.7 Sostenibilidad turística.

La sostenibilidad se define como el desarrollo que tiene como fin perseguir la satisfacción de las necesidades de las actuales generaciones, sin perjudicar o comprometer los recursos o posibilidades de las futuras para satisfacer sus propias necesidades. Cardoso, Castillo & Hernández, 2014; citado por Lalangui, Espinoza Carrión y Pérez Espinoza ,2017.

Mientras que el turismo es el conjunto de actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos. OMT; citado por Martin Fernández (2006).

Ambos términos se fusionan dando lugar al turismo sostenible el cual se define según la OMT como “El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas.” (Crosby,2021). Además, es de vital importancia ya que consolida sus bases en hallar el equilibrio entre la actividad económica realizada por las empresas del sector turístico y el medio ambiente con su biodiversidad, de tal manera, que estos últimos se mantengan intactos en su estado natural y no se vean expuestos a los efectos negativos que puede traer el turismo sino es manejado de una manera adecuada. (Crosby,2021).

1.8 Conclusiones del primer capítulo.

1. El turismo es un sector que se caracteriza por estar influenciado por el cambio constante y el desconocimiento de lo que depara el futuro; para los destinos turísticos esto se convierte en un gran reto pues muchos factores externos e internos pueden afectar su desempeño ya sea positiva o negativamente (Rodríguez Quintana ,2019).
2. La gestión de destinos es la gestión coordinada de todos los elementos que forman parte de un destino turístico. Implica una planificación y desarrollo del destino donde se establezca un plan de acción a ejecutar por el ente gestor, en coordinación con los diferentes actores involucrados en la gestión; desarrollo de productos y servicios turísticos que definan los ejes centrales de acción del destino y constituyan una experiencia excepcional para el turista; y la promoción y comunicación del mismo. (Rodríguez Quintana ,2019).
3. “La gestión municipal, regional y en general de las administraciones públicas suelen ser determinantes en la calidad de un destino, por ello es necesario establecer sistemas más dinámicos capaces de autofinanciarse y de llevar a cabo medidas comercializadoras más dinámicas y efectivas. Asociaciones que aglutinen a diferentes actores turísticos, fundaciones, etc. pueden dar como resultado, sistemas de organización y gestión muy eficaces”. (Gómez & Vílchez, 2017; citado por Flores Santos ,2020).

4. Los gobiernos locales representan a su población, promueven adecuadamente la prestación de servicios públicos locales, además de fomentar el bienestar, desarrollo integral y armónico de las circunscripciones de su jurisdicción (Flores Santos,2020).
5. El turismo responsable busca contribuir al mantenimiento y la protección de los bienes patrimoniales, culturales y naturales de los destinos. Eso con el objetivo final de promover el desarrollo sostenible y contribuir a potenciar la economía local mediante la creación de empleo y el consumo de productos locales.

Capítulo II

Diagnóstico turístico municipal de Santa Clara

CAPÍTULO II. DIAGNÓSTICO TURÍSTICO MUNICIPAL DE SANTA CLARA.

2.1 Introducción.

El diagnóstico turístico se comprende como la búsqueda y sistematización de información respectiva a la oferta y la demanda turística en el destino, radica en el estudio de los componentes básicos de la estructura turística que son la oferta y demanda turística, del uso y estructura del territorio, así como del medio ambiente del sitio a planificar. Permite definir la situación actual del turismo en un espacio territorial determinado con sus oportunidades y limitaciones. Fundamentar las soluciones, propuestas y tácticas estrategias de progreso con datos cuantitativos y cualitativos actualizados. Establecer una línea base que sirva para comparar la diferencia entre la situación del turismo antes y los resultados obtenidos después de la aplicación de acciones o estrategias de planificación turística (Castro Yaguana,2020).

Este capítulo tiene como objetivo la identificación de la situación actual del turismo en el municipio Santa Clara, a partir del procedimiento propuesto por (Moya, 2015). Para ello se emplearán técnicas como: entrevistas, revisión de documentos y observación directa, además de herramientas para la evaluación del potencial turístico y programas como SPSS, que facilitarán la interpretación de los resultados.

2.2 Procedimientos de diagnóstico turístico y evaluación territorial.

Varios han sido los autores que han desarrollado procedimientos de diagnóstico como base del desarrollo de sus trabajos investigativos, con el objetivo de determinar la situación actual en que se encuentran los territorios para desarrollar la actividad turística. Tal es el caso de autores como Ricaurte Quijano en el 2009, Zulueta en el 2015, Martínez en el 2019 y Castro Yaguana en el 2020. Luego de realizar un análisis porcentual como aparece en el (Anexo 8) de los procedimientos de dichos autores, se puede determinar que el 75% incluyen en su procedimiento la fase de recolección de la información de campo. Mientras que un 50% lo tienen las fases: determinación del enfoque de planificación, escala y objetivos, delimitación del área de estudio, revisión de la literatura, planificación del trabajo de campo, análisis y sistematización de resultados, conformación del equipo de diagnóstico y la elaboración del cronograma de trabajo. Con

una representación del 25% se encuentran las demás fases. De estos procedimientos el más completo con un 60% de representatividad es el Procedimiento de diagnóstico turístico local con un enfoque participativo en comunidades rurales propuesto por Zulueta (2015).

Después de haber realizado un análisis de estos procedimientos como aparece en el (Anexo 9), se decide tomar para esta investigación el propuesto por la M. Sc Yanisley Moya que se nombra procedimiento de evaluación turística territorial con un enfoque participativo y es el que más se adecua a los objetivos de esta investigación. El mismo fue comparado con otros procedimientos como: el procedimiento de evaluación de territorios para el desarrollo del turismo comunitario en la región amazónica del Ecuador propuesto por Reyes (2015), el procedimiento para la evaluación integrada de la sostenibilidad de los destinos turísticos en función del desarrollo local propuesto por Lorenzo (2017), el procedimiento para la evaluación de la sostenibilidad turística en el destino sol y playa Crucita propuesto por Cuétara (2019) y el procedimiento para la evaluación de la sostenibilidad de los destinos turísticos propuesto por Robert Beatón (2020).

Dicha comparación da a conocer que el procedimiento seleccionado representa el 28% sobre los demás. Además, el 60% incluye en sus procedimientos las siguientes fases: la caracterización del área, el inventario de recursos teniendo en cuenta su tipología: naturales y culturales, la identificación de los actores que intervienen y la formación del equipo de trabajo con expertos locales, provinciales, nacionales e internacionales. Con un 40% tenemos fases como: el análisis de la demanda, el análisis del perfil de la demanda actual, el nivel de relación entre los actores, análisis de resultados, evaluación integrada de la sostenibilidad del destino turístico en función del desarrollo local, monitoreo y control sistemático de los resultados de la evaluación de la sostenibilidad y el diagnóstico del sitio. Las demás fases cuentan con un 20% de representatividad.

2.3 Procedimiento de diagnóstico turístico municipal.

Para la presente investigación se utilizó el procedimiento de evaluación turística territorial con un enfoque participativo propuesto por la M. Sc Yanisley Moya, que sirvió de base a las investigaciones realizadas en años anteriores en el municipio o en territorios con similares características por varios estudiantes de la carrera de Licenciatura en Turismo

de la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas. Al mismo se le realizaron algunas modificaciones como es el caso de la incorporación de una fase relacionada con la identificación de los actores implicados en el desarrollo de la actividad turística en el municipio, a partir de lo propuesto por Pulido Fernández (2010). Este procedimiento se compone de tres fases: la primera consiste en la planificación y diseño del diagnóstico, la segunda se refiere a la recolección de información de campo y la tercera consiste en el análisis y sistematización de los resultados.

FASE I: Planificación y diseño del proceso de evaluación territorial

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

Etapa 1: Definición del equipo de trabajo

Etapa 2: Propósitos de la evaluación territorial

Etapa 3: Formas de Evaluación

Etapa 4: Cronograma de trabajo

FASE II: Recolección de la información

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

Etapa 5: Caracterización de la demanda

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

Etapa 6: Caracterización de atractivos y recursos turísticos

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

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

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

Etapa 8: Identificación de problemas

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

FASE III: Análisis y sistematización de los resultados

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

Etapa 10: Análisis de las relaciones entre actores.

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

2.4 Caracterización del municipio de Santa Clara.

Santa Clara está ubicada en el centro de la provincia de Villa Clara y del país, limita al noreste con Cifuentes, por el noroeste con Camajuani, al este con Placetas, al sureste con Manicaragua y al suroeste con Ranchuelo. La ciudad fue fundada por pobladores de la región costera de San Juan de los Remedios que se trasladaron por razones económicas y ocuparon el centro de la isla el 15 de julio de 1689.

Posee una extensión territorial de 668.82km² y su población es de 240 543 (es el más poblado de la provincia), cuenta con un área total de 43.27 km², una población de 211 925 habitantes y 76 966 viviendas. (DMPF, 2014).

La base económica tiene su pilar en la industria y los servicios ya que un gran porcentaje de los empleos de la ciudad se encuentra dentro de estos sectores y posee además gran capacidad de producción instalada con la existencia de tres zonas industriales e instalaciones de producción aisladas que pudieran ser objeto de intervención económica, como, por ejemplo: la INPUD, Planta Mecánica, Textilera, etc. (DMPF, 2014).

Posee, además, un fuerte polo científico y biotecnológico con 5 instalaciones de tecnologías de punta. Es sede de grandes instalaciones de servicios provinciales y 25 regionales en sectores como: la Salud (Hospital Provincial Clínico Quirúrgico “Arnaldo Milián Castro”, el Cardiocentro, el Centro de Somatoprótesis), la Cultura (Escuelas de Arte, Casa de Cultura, Museo Provincial, Museo de Artes Decorativas) y la Educación (UCLV “Marta Abreu”, Instituto Superior Pedagógico “Félix Varela”, Facultad de Cultura Física “Comandante Manuel Fajardo”, Instituto Superior de Ciencias Médicas “Serafín Ruiz de Zárate Ruiz”).

Es un complemento turístico de significativa importancia para el destino Cayos de Villa Clara situados al norte de la provincia debido a la cantidad de atractivos turísticos presentes en el municipio, principalmente los histórico-culturales y arquitectónicos. Además, la ciudad cuenta con una infraestructura hotelera y extrahotelera destinada a la modalidad de turismo de ciudad y cultural, así como la fuerza laboral capaz de apoyar ambos destinos.

En cuanto a los valores históricos-culturales cuenta con un Centro Histórico bien definido y valores arquitectónicos, urbanísticos, culturales, así como sitios de valor histórico entre los que se destacan la Plaza y el Memorial “Ernesto Che Guevara”, Tren Blindado, y Loma del Capiro.

Dada su ubicación geográfica y la infraestructura vial y ferroviaria existente garantiza una óptima centralidad y conectividad con relación al país, la provincia y el municipio. El ferrocarril y la Carretera Central atraviesan la ciudad, existe un vínculo directo con la autopista nacional.

El acceso a la ciudad se puede realizar a través de la red vial, las vías férreas o del Aeropuerto Internacional “Abel Santa María Cuadrado”, el cual se ubica al noreste de la misma a una distancia de 11 km a partir de la circunvalación. En cuanto a la red vial cuenta con la autopista y la carretera central como principales vías de acceso por carretera, permitiendo la accesibilidad a la ciudad desde los municipios de la provincia y del resto del país. Las vías férreas presentan un regular estado técnico, por ellas circulan trenes de pasajeros y de carga de categoría nacional, provincial y urbana en el caso Universitario (DMPF, 2014).

La ciudad cuenta con capacidades construidas y en construcción, subutilizadas que constituyen un potencial de desarrollo económico, industrial, comercial y social, para planes futuros.

2.5 Aplicación del procedimiento de evaluación territorial.

FASE I: Planificación y diseño del proceso de evaluación territorial

Etapa 1: Definición del equipo de trabajo

Para la realización del diagnóstico se conformó un equipo de trabajo constituido por: Lienisbety Rodríguez Vila, estudiante de sexto año de Licenciatura en Turismo; la Máster en Gestión Turística, Yanisley Moya Monteagudo; profesores del Departamento de Turismo de la Universidad Central de Las Villas y Especialistas del Mintur.

Etapa 2: Propósitos de la evaluación territorial

Con el presente diagnóstico se pretende identificar la situación actual en que se encuentra el municipio de Santa Clara, definiendo los problemas que afectan la puesta en práctica de la actividad turística, a partir de la caracterización de la demanda, los atractivos y recursos turísticos que posee el municipio.

Etapa 3: Formas de Evaluación

La evaluación que se realiza se caracteriza por ser participativa ya que la misma propone la participación de decisores del territorio que atienden el desarrollo local en el municipio y de los habitantes de la comunidad, cuyo principal objetivo es la obtención de información acerca de los problemas que surgen en la actividad turística del municipio, así como las oportunidades de desarrollo que posee el mismo.

Etapa 4: Cronograma de trabajo

N°	Actividades	Inicio	Fin	Duración
1	Creación del equipo de diagnóstico.	31/5/21	1/6/21	2d
2	Definición de los objetivos del diagnóstico.	2/6/21	3/6/21	2d
3	Visita a Planificación Física para recopilar información sobre recursos y atractivos turísticos del municipio.	4/6/21	6/6/21	3d
4	Revisión de documentos relacionados con los recursos y atractivos turísticos del municipio.	7/6/21	10/6/21	4d
5	Realización del inventario de recursos y atractivos turísticos.	11/6/21	13/6/21	3d
6	Visita a la Oficina Nacional de Administración Tributaria (ONAT).	14/6/21	15/6/21	2d
7	Realización de entrevistas a directivos del Mintur Villa Clara.	20/6/21	24/6/21	5d
8	Realización de entrevistas a trabajadores y directivos de Economía y Planificación para conocer la situación actual de los proyectos de desarrollo local del municipio.	8/7/21	10/7/21	3d
9	Realización de entrevistas a trabajadores del Gobierno Municipal, de Planificación Física y de Economía y Planificación de la localidad para detectar los principales problemas que afectan a la comunidad.	12/7/21	16/7/21	5d
10	Observación directa en el municipio.	31/5/21	16/7/21	47d

11	Confección del informe.	16/7/21	30/10/21	106d
----	-------------------------	---------	----------	------

Fuente: Elaboración propia

Fase II. Recolección de la información

Etapa 5: Estudio de la demanda

El estudio de la demanda se llevó a cabo a partir de la ficha propuesta en el Manual de Diagnóstico Turístico Local de Ricaurte (2009) (Ver Anexo 10), tomando como referencia el año 2019, donde se pudo constatar que la demanda es estacional ya que coincide con la temporada de alta turística (noviembre – abril) para el turismo internacional y de baja turística (junio-agosto), para el segmento nacional. La principal motivación de los visitantes es el conocimiento de la historia y la cultura de la ciudad, así como de la figura del Che. La modalidad de viaje predominante es el organizado (paquete turístico) con estancia media de aproximadamente 1.2 días. Los principales mercados son Francia, Alemania, Italia, Estados Unidos y España, aunque se observa un incremento considerable del arribo de turistas estadounidenses. El gasto promedio diario se estima entre los 35 y 40 CUC. (Mintur, 2017)

Etapa 6: Caracterización de atractivos y recursos turísticos

Para la realización del inventario de recursos turísticos del municipio Santa Clara sirvió de guía la ficha propuesta en el Manual de Diagnóstico Turístico Local de Ricaurte (2009) (Ver Anexo 10). Con el objetivo de facilitar la búsqueda de información se dividen los recursos en: Naturales, Históricos-Culturales, Infraestructura Turística e Infraestructura-Equipamiento (servicios). La información obtenida procede fundamentalmente de las siguientes fuentes: Planificación Física (DMPF), Oficina Nacional de Administración Tributaria (ONAT) y Ministerio de Turismo (MINTUR), todos con sede en el municipio Santa Clara.

Recursos naturales

Desde el punto de vista natural en el municipio existen valores únicos que destacan en su geografía como elementos sobresalientes del paisaje natural local, como es el caso de las Lomas Capiro y Dos Hermanas, donde se localiza el punto culminante de la ciudad (188, 4 ms.n.m). (DMPF, 2014).

También cuenta con sitios naturales de valor ambiental como el Jardín Botánico de la UCLV y el Área Protegida Sabanas de Santa Clara, la que es una Reserva Florística Manejada (RFM) de significación nacional, que se extiende al sureste de la ciudad de Santa Clara, ocupando territorios del Área Protegida Cubanacán y las alturas de Sierra Alta de Agabama, con valores geológicos, faunísticos y florísticos (Martínez González ,2017).

Fauna

Posee una fauna con potencial endémico, específicamente un amplio grupo de moluscos y una especie de orquídea con características peculiares. (DMPF, 2014). Está compuesta además por aquellas especies que se asocian al hábitat urbano, como la ornitofauna con sus especies características de gorriones o los llamados pájaros negros (mayitos, totíes, chichinguacos y vaqueros). (Martínez González ,2017).

Vegetación

En el territorio existe presencia de una vegetación de elementos relevantes de la flora, con 172 especies, 87 de ellas endémicas, donde se destacan 12 con categoría de endémicos locales, algunas emblemáticas como el *Rhodogeron Coronopifolius* cuyas poblaciones crecen en áreas periféricas de la ciudad. En la Reserva Florística Manejada existen especies con valores endémicos únicos como la conservación de algunos parches de la vegetación original de Matorral Xeromorfo Espinoso sobre serpentinitas (Cuabal). (Martínez González ,2017).

Geomorfología

Posee una geomorfología predominantemente serpentínicola, aunque se pueden encontrar relictos calcáreos como por ejemplo las lomas del Capiro y Dos Hermanas. (Martínez González ,2017).

Las zonas más elevadas están compuestas por rocas ultramafitas que ocupan todo el sector sur-oriental, conformado éste por alturas y colinas, y dominan cerca del 50 % del municipio. El resto del territorio está ocupado por una llanura ondulada a colinosa, muy diseccionada. Solo en el sector noroccidental, se localiza una llanura poco diseccionada, atravesada por los ríos Maguaraya y Yabú, afluentes del río Sagua la Grande. (DMPF,2014).

Paisaje: Macro y micro

Destacan en la geografía de la localidad las lomas del Capiro y Dos Hermanas, como elementos sobresalientes del paisaje natural. (Martínez González ,2017).

Recursos Antrópicos

El municipio de Santa Clara posee un extenso inventario de recursos históricos y culturales, localizados principalmente hacia el interior de la ciudad. Su centro histórico urbano se encuentra bien definido y ocupa un área de 39 ha, que representa el 1 % del área de la ciudad. Los recursos de mayor valor se localizan hacia la zona centro declarada Monumento Nacional. (Martínez González ,2017).

Tiene 41 inmuebles con valores arquitectónicos, en los cuales predominan los estilos colonial y ecléctico; 16 con valores históricos y 18 con valores artísticos, así como el Teatro de La Caridad y el Parque Leoncio Vidal clasificados como Monumentos Nacionales (Centro Provincial de Patrimonio Cultural, 2012). También se pueden encontrar galerías de arte, museos y varios monumentos que brindan un merecido homenaje a figuras representativas de la ciudad como Marta Abreu. (Martínez González ,2017).

Monumentos Nacionales de Santa Clara:

1. Parque Leoncio Vidal y su entorno
2. Teatro La Caridad
3. Sitio Histórico del descarrilamiento, acción y toma del Tren Blindado
4. Loma del Capiro
5. Complejo Monumental “Ernesto Che Guevara”
6. Iglesia del Carmen y su entorno
7. Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas (UCLV)

Monumentos Locales:

1. Escuela Vietnam Heroico. Monumento Local por la Resolución 26 del 31 de diciembre de 1981.
2. Palacio de Justicia de Santa Clara. Fue declarado Monumento Local de La República de Cuba por la Resolución 96 el 30 de diciembre de 1991.

Otros atractivos de la ciudad:

1. Museo de Artes Decorativas
2. Hotel Santa Clara Libre

3. Museo Provincial de Villa Clara

4. La Casona

5. El Mejunje

Festividades tradicionales del destino:

- La Retreta: Actividad musical que se realiza cada jueves y domingo en el Parque Vidal. Se emplean para su realización valores tangibles como los instrumentos musicales e intangibles como los géneros musicales del paso doble, el son y el danzón.
- Fiesta de Fundación: Se realiza el 15 de julio de cada año. Entre los elementos del patrimonio tangible que incluye la festividad se tienen las fiambres, bebidas tradicionales como el saoco, agrupaciones musicales típicas y la siembra del tamarindo; en el caso de los intangibles están la leyenda del Puente de la Cruz y la actividad cultural en el monumento de fundación.
- Verbena de la Calle Gloria: Se celebra anualmente el 12 de agosto e incluye como valores tangibles: dulces, bebidas y comidas típicas, arco de triunfo, agrupaciones tradicionales, flores. Entre los valores intangibles se destaca el guateque campesino, la diana y el concurso “La ventana y el patio más bonito de la Gloria”.

También podemos encontrar fiestas de origen religioso, practicadas por sus fieles tanto de origen católico, protestantes o africanas, se destacan entre otras la Semana Santa, la procesión de la Virgen de la Caridad del Cobre en Santa Clara y las Pascuas. Otras tradiciones son la Parada Martiana, la caminata de los estudiantes universitarios por la ruta del Che cada 8 de octubre y la excursión a Caballete de Casa en cada graduación del IPVCE: “Ernesto Che Guevara”. (DMPF,2014).

Existen además festivales de carácter nacional como la Fiesta de la Danza, el Festival de Teatro de Pequeño Formato, El Festival de Rock “Ciudad Metal” y el Festival de Invierno del Cine Club Cubanacán que se celebran anualmente en la ciudad de Santa Clara, el Festival de la Moda Artesanal (Exuberarte) (DMPF,2014).

Por otra parte, el movimiento literario y editorial del municipio está considerado como el segundo del país por su fuerza y organización, al igual que la nueva trova.

Algunas de las Leyendas de Santa Clara son las siguientes:

1. Puente de la Cruz

2. Flor del Capiro
3. Casa de los huesitos
4. El tamarindo
5. Burro Perico

Recurso científico académico

El mercado generador de los eventos más importantes en el territorio incluye la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas, el Instituto de Biotecnología de las Plantas, la Universidad de Ciencias Médicas, el Ministerio de Agricultura, la Cámara de Comercio de Villa Clara, la Universidad Pedagógica y del Deporte. Dichos organismos son reconocidos a nivel nacional por su enorme potencial científico y generan eventos de gran importancia y actualidad a nivel mundial, principalmente en las temáticas de medicina, salud, ciencia y técnica, ciencias empresariales, ciencias sociales y medio ambiente. (Martínez González ,2017).

De acuerdo con el Manual de Normas para la Organización de eventos del Buró de Convenciones de Cuba (2004), la tipología de evento más realizada en el territorio es el simposio, seguido de la conferencia y el taller. También se realizan otros eventos como seminarios, foros, reuniones informales y asambleas. La mayor parte de los eventos se realiza en los meses de noviembre, junio, abril, mayo y octubre por orden de importancia, no presentándose ninguno en enero y agosto. (Martínez González ,2017).

Infraestructura Turística

Alojamiento

Santa Clara posee potencialidad para el desarrollo turístico, avalada por su situación geográfica, características urbanísticas, arquitectónicas e históricas de gran interés, con un contenido de importancia internacional por lo que significa la figura del Che en la historia y la batalla de Santa Clara. Todo esto unido a su desarrollo económico, a los valores naturales en su entorno suburbano de valor científico-paisajístico, así como el desarrollo científico de reconocido prestigio, que junto al Aeropuerto Internacional Abel Santamaría existente en las afueras de la ciudad potencian un desarrollo turístico aún no explotado. (DMPF,2014).

Tenemos hoy 5 instalaciones turísticas pertenecientes a empresas y OSDES nacionales, con más de 350 habitaciones ubicadas en el hotel “Santa Clara Libre” de la empresa

Islazul, “Los Caneyes”, “La Granjita”, el hotel “América” y el hotel “Central” de la empresa Cubanacán. El primero de ellos tiene categoría dos estrellas. El hotel “Central” posee categoría cuatro estrellas y los demás tres estrellas. (DMPF,2014 y Ecured,2021).

También se cuenta con dos entidades de alojamiento pertenecientes a Campismo Popular (Arcoíris y Presa Minerva) y 3 moteles (Los Sauces, Oasis y Las Palmas).

Además, la ciudad posee 112 habitaciones y 216 capacidades para el desarrollo de la actividad turística a partir del potencial científico existente en la región. La Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas dispone de 140 capacidades de alojamiento para el turismo científico-estudiantil, 40 en el motel “Los Sauces” (20 habitaciones dobles) y 100 en el edificio de residencia estudiantil “Neptuno” (70 habitaciones). (DMPF,2014)

Por su parte el Instituto Superior de Ciencias Médicas oferta cursos y entrenamientos de carácter internacional siendo el único en el país que desarrolla la actividad turística a partir del potencial que posee, para lo cual dispone de 22 habitaciones y una capacidad de 76 plazas. (DMPF,2014)

Además de estas instalaciones se encuentran otras dirigidas principalmente al mercado nacional, tal es el caso del Hotel Modelo ubicado en el centro histórico de la ciudad, el Bristol localizado en la zona hospitalaria, el Riviera en el noroeste de la ciudad, el Hotel del PCC destinado a funcionarios del gobierno, partido y otros organismos y el Hotel Orión, que presta servicios a funcionarios del Poder Popular. (Martínez González ,2017).

Los 2 hoteles restantes el “Telégrafo” y el “Florida” no se encuentran en estos momentos en explotación ya que su estado constructivo es muy desfavorable, por lo que se hace necesario su recuperación y rehabilitación ya que son edificaciones con un gran valor patrimonial y arquitectónico y de vital importancia para la actividad turística en la ciudad.

Otra modalidad de turismo que cada día cobra más fuerza y compite a diario con el sector estatal en la ciudad lo constituye el arrendamiento de viviendas, existiendo actualmente un total de 479. Lo que representa una fuerte competencia para el alojamiento turístico estatal, ya que los servicios que ofrecen poseen altos niveles de calidad y se caracterizan por ser de tipo personalizado, tal como lo prefieren los turistas actuales. (ONAT, 2021).

En resumen, actualmente la ciudad dispone de 1339 habitaciones entre hoteles, moteles, campismos populares, edificios de residencia estudiantil y hostales como se muestra en

la (Tabla 1). Sin embargo, es necesario poner en práctica estrategias encaminadas a la recuperación de la capacidad habitacional total existente.

Tabla 1. Entidades de alojamiento

Tipo de alojamiento	Nombre de la instalación	Número de habitaciones	Tipología
Estatad	Hotel Santa Clara Libre	165	Hotel
	Hotel América	27	Hotel
	Hotel Los Caneyes	96	Hotel
	Hotel La Granjita	73	Hotel
	Hotel Central	26	Hotel
	Hotel Modelo	70	Hotel
	Hotel PCC	30	Hotel
	Motel Los Sauces	40	Motel
	Motel Las Palmas	10	Motel
	Motel Oasis	17	Motel
	Arco Iris	72	Campismo Popular
	Presa Minerva	112	Campismo Popular
	Ciencias Médicas	22	Instituto Superior
	Neptuno	100	Edificio Residencia Estudiantil
	No estatal	Hostales	479
Total		1339	

Fuente: Elaboración propia a partir de Martínez González, 2017

Restauración

En cuanto a la restauración la ciudad cuenta con 22 instalaciones que ofrecen servicios gastronómicos en moneda libremente convertible, de ellos 18 cafeterías, 5 centros nocturnos y un restaurante. (DMPF,2014).

El sector no estatal también ha experimentado un aumento considerable en el número de restaurantes y cafeterías, los que llegan a 38 y 896 respectivamente; además de contar

con otras modalidades que amplían su cartera de servicios. (ONAT, 2021). Dichos negocios compiten fuertemente con las ofertas estatales de restauración y en ocasiones, superan los estándares de calidad, lo que demuestra una gestión eficiente de los mismos de acuerdo a las exigencias del mercado. (Martínez González ,2017).

Instalaciones de ocio

La ciudad cuenta con 15 bares, 16 centros nocturnos, 5 cabarets, 4 círculos sociales, un video bar, una discoteca y otras 5 instalaciones que por el servicio que brindan son netamente recreativas como son: el Arco Iris, el Sandino, la Casa de la Cultura y el Círculo Juvenil “Somos Jóvenes”. Existen además 14 piscinas que se activan en el período vacacional con un multipropósito docente-recreativo. (DMPF,2014).

Las instalaciones culturales se concentran en su mayoría hacia el centro tradicional de la ciudad, contando con servicios de carácter provincial dada su condición de capital provincial y municipal, pero extendiéndose la actividad cultural hacia las diferentes áreas de la ciudad (consejos populares) a partir de la actividad comunitaria. (DMPF,2014). Suman 58 en total incluyendo casas de cultura, teatros, cines, museos, entre otros, como se pueden apreciar en la (Tabla 2) que aparece a continuación.

Tabla 2. Instalaciones culturales

Instalaciones	Cantidad
Casa de Cultura.	2
Casa de la Ciudad	1
Galerías de Arte	6
Teatro la Caridad	1
Teatro Laboratorio	1
Teatros Centros Especializados	2
Cines	3
Centro Cultural El Mejunje	1
Salas de Videos	12
Emisoras de Radios	2
Televisoras	1
Sala de Exposiciones	1

Expocentro	1
Librerías	5
Joven Club de Computación	8
Museos	4
Total	58

Fuente: Dirección Municipal de Planificación Física, 2014

Santa Clara presenta un comportamiento favorable en lo que a la actividad deportiva se refiere contando con una infraestructura en correspondencia con el carácter de la ciudad y los resultados obtenidos a lo largo de los últimos años. (DMPF,2014). Se cuenta con 24 instalaciones deportivas en total incluyendo estadios, campos de tiro, pistas, entre otros, como se observa en la (Tabla 3) que aparece a continuación.

Tabla 3. Instalaciones deportivas

Instalaciones deportivas existentes. Instalación	Cantidad
Estadios	5
Sala Polivalente	1
Pista de Atletismo	1
Pista de MotoCross	1
Escuelas Especializadas Boxeo, Kayak, Remos)	3
Campo de Tiro	1
Campo de tiro con Arco	1
Combinados Deportivos	3
Gimnasios	3
Campos Deportivos	2
Terreno de hockey	1
Clínica del deporte	1
Casa del Atleta	1
Complejo de servicio de apoyo al deporte (incluye alojamiento y comedor)	1
Total	24

Fuente: Dirección Municipal de Planificación Física, 2014

En muchos casos los parques, plazas y otros lugares de la ciudad con valor histórico, cultural o natural, se encuentran en condiciones de deterioro y son afectados por otros factores que obstaculizan en gran medida el desarrollo de actividades recreativas. Por ello se requiere de la aplicación de las medidas pertinentes, de forma que se puedan aprovechar al máximo sus potencialidades para la recreación. (Martínez González ,2017).

Infraestructura de apoyo

La ciudad cuenta con otras instalaciones extrahoteleras y de apoyo al turismo en las cuales intervienen diferentes firmas y corporaciones, pero que su incidencia más directa es en la población. Entre las que se encuentran 4 agencias de viaje (Havanatur, Viajes Cubanacán, Cubatur y Ecotur), 6 puntos de renta (Transtur), 7 tiendas (Caracol), una oficina de información turística, una Escuela de Hotelería y Turismo y una agencia de espectáculos artísticos (Turarte) (DMPF, 2014). (Ver Anexo 11)

Infraestructura – equipamiento (servicios)

Vialidad y Transporte

Las vías más importantes que vinculan la ciudad con el resto de los municipios de la provincia y del país son:

- Carretera a Sagua (vía nacional): Vincula la ciudad con los municipios de Cifuentes, Sagua la Grande, Quemado de Güines y Corralillo, permitiendo además el vínculo con el occidente del país
- Carretera a Manicaragua (vía nacional): Vincula la ciudad con el municipio de Manicaragua y su importancia radica en su vinculación con la autopista nacional, permitiendo uno de los principales accesos a la ciudad desde la parte oriental del país.
- Carretera Central Banda Placetas (vía nacional): Vincula la ciudad con el municipio de Placetas, permitiendo además el vínculo con la zona oriental del país a través de ella misma o de la Autopista Nacional.
- Carretera Central Banda Esperanza (vía nacional): Vincula la ciudad de Santa Clara con los municipios de Ranchuelo y Santo Domingo y con el resto de las provincias occidentales.

- Carretera a Maleza (vía nacional): Vincula la ciudad con el municipio de Encrucijada y con el aeropuerto internacional.
- Carretera a Camajuaní (vía nacional): Vincula la ciudad con los municipios de Camajuaní, Remedios y Caibarién, constituyendo un vial turístico, ya que enlaza la ciudad con la Cayería Norte de Villa Clara.
- Carretera a Báez (vía municipal): Vincula la ciudad con el poblado de Báez, perteneciente al municipio de Manicaragua.
- Acceso a la Autopista: vincula la ciudad con el resto del país hacia oriente y occidente.

El estado técnico de la red vial en general exceptuando el Consejo Centro es de regular a malo, dado fundamentalmente por la ausencia de pavimento, no existencia de aceras y mal drenaje, a lo que se le suma la ausencia de iluminación y señalización. (DMPF,2014) La ciudad cuenta con 17 rutas, que prestan servicio de transporte urbano, 8 de ellas urbanas, 7 suburbanas y 2 rurales, dichas rutas están reforzadas con ruterros. Además, tiene 2 estaciones ferroviarias, Santa Clara y Cenizas, un centro de carga y descarga de mercancías y un taller de mantenimiento y revisión técnica de las locomotoras y vagones. (DMPF,2014)

A esto se suma la incorporación del sector privado, con la utilización de motos, carretones, bicitaxis, taxis y camiones, como alternativa para ayudar en la solución de los problemas de transportación urbana, cuya cifra asciende a 1118. (DMPF, 2014; ONAT, 2021)

Santa Clara tiene también un aeropuerto internacional que se encuentra en un buen estado técnico y posee buenas condiciones para brindar un buen servicio a los pasajeros durante su estadía en él. Ofrece servicios de cafetería, baños, salón de espera, así como oficinas de servicio a la población. Resulta importante señalar que debido a la suspensión de los viajes por la Covid-19, el mismo ha estado durante el 2020 y 2021 solamente con algunos vuelos de carga y algunos semanales de pasajeros que llegan sin fines turísticos .El vial de acceso desde la carretera a Malezas se encuentra en buen estado técnico y tiene una sección vial adecuada para la circulación del flujo del transporte previsto, aunque pudiera elevarse su categoría a partir de las potencialidades existentes. (DMPF,2014).

Comunicaciones

El servicio telefónico de la ciudad de Santa Clara cuenta en la actualidad con 29744 clientes en moneda nacional y 10 en divisa. De la cantidad de clientes en moneda nacional: 28534, cuentan con un servicio de Telefonía Fija y 1210, con un servicio de Telefonía Fija Alternativa (TFA). (DMPF,2014).

El Servicio Telefónico representa un índice de 14 teléfonos por cada 100 habitantes, y el Servicio Telefónico Público representa un índice de 4 teléfonos por cada 1000 habitantes, si consideramos la cantidad de teléfonos comunitarios como parte de la telefonía pública, este índice ascendería a 6 teléfonos por cada 1000 habitantes. Estos servicios son brindados a través de la Planta Central Villuenda e/Marta Abreu y Padre Chao, 5 Unidades Remotas de Abonado (URA) localizadas en: Centro de Capacitación Universidad Marta Abreu; Zona Salud Prolongación de Colón e/ 2da y Avenida Marta Abreu; Zona Industrial Carretera Prisión e/ Central y Planta Mecánica y Comunidad Aeropuerto y Camacho; además existen 3 Gabinetes Integrales, localizados en Roble, Los Sirios y en Condado Sur. (DMPF,2014).

En la actualidad se cuenta con 860 teléfonos públicos en moneda nacional localizados en su mayoría en los consejos populares Centro, José Martí y Escambray. La problemática del servicio telefónico radica fundamentalmente en el envejecimiento de las redes externas y la falta de recursos para el mejoramiento de las mismas. También atenta contra el servicio que la mayoría de las redes no se encuentran soterradas, lo que genera que los fenómenos climáticos y la acción del hombre provoquen deterioro continuo en la red. (DMPF,2014).

La digitalización del servicio telefónico permitió triplicar la disponibilidad de las líneas, pero ello no satisface la demanda existente. El déficit de servicio telefónico se suple con la instalación de 132 centros agentes. Existen también 60 teléfonos públicos, que brindan servicio en moneda nacional, en la zona Centro, Hospitalaria y Terminales de Ómnibus el resto dispersos en la ciudad. Además, se han ubicado 28 en divisa en la zona Centro, hoteles e instalaciones de educación superior y existen 8 sitios de uso público de INTERNET en CUC. (Martínez González ,2017).

Electricidad

La distribución de energía eléctrica en Santa Clara parte de una estación, ubicada en el Yabú, a donde llega la línea principal de 220kv y la convierte en 110kv. De aquí se distribuyen las líneas de 110kv hacia la ciudad llegando directamente a 2 estaciones (110/33kv): Subestación Santa Clara Industrial (Planta de Oxígeno) y Subestación Santa Clara (Subplanta), y a varias instalaciones industriales que así lo requieren (Fábrica de Traviesas, Combinado Textil “Desembarco del Granma” y Planta Mecánica). Luego de dichas estaciones salen las líneas de 33kv a las subestaciones que brindan servicio a la población y la convierten en 4 y a 13 kv según el voltaje de operación del circuito. (DMPF,2014).

En ella se ubican 21 subestaciones que poseen 37 circuitos, de los cuales 15 son de 4 kv y 22 son de 13 kv, Además, hasta el momento se han instalado un total de 77 Grupos Electrógenos dentro del límite urbano, de los cuales 10 son en instalaciones educativas, 23 en centros de salud, 21 en instalaciones de producción y 23 en otras. De los Grupos electrógenos más grandes tenemos el de Subplanta, con un total de 8 unidades y el de SC Industrial (detrás de la Planta de Oxígeno) con 16 unidades. (DMPF,2014).

Acueducto

Para satisfacer la demanda de agua en la ciudad de Santa Clara, esta cuenta con 3 sistemas de abasto, el sistema Hanabanilla-Palmarito, Agabama-Gramal y Minerva-Ochoíta. (DMPF,2014).

Las principales dificultades que afrontan todos los sistemas para lograr la distribución exitosa del líquido a la ciudad son la existencia de roturas en máquinas y equipos de bombeo. Deterioros en las conductoras, las cuales presentan numerosos salideros. Empotramiento a lo largo de las conductoras de acometidas clandestinas que son utilizadas en su mayoría para el riego, las cuales restan grandes volúmenes de agua a los que debían llegar a la ciudad. Unido a lo anterior huertos y sembrados en zonas urbanas que también utilizan acometidas clandestinas para su beneficio. (DMPF,2014).

En general debido al deterioro y a la falta de mantenimiento de la red, existe un gran número de salideros en la ciudad que incrementan la pérdida del líquido, además de esto

se requieren reparar y sustituir válvulas a causa del mal estado de las mismas. (DMPF,2014).

Alcantarillado

Actualmente la red de alcantarillado de la ciudad de Santa Clara alcanza una longitud de 85 164 Km y sirve al 53% de la población total de la ciudad. (DMPF,2014).

Para enfrentar el mantenimiento de la infraestructura hidráulica y garantizar el abasto de agua a la población contamos con un compresor, una retroexcavadora y cinco carros cisternas, los que no se encuentran en un estado técnico idóneo para ejecutar la gran cantidad de acciones que se requieren para mantener una estabilidad razonable en la actividad. (DMPF,2014).

Debido a la antigüedad de los colectores originales, éstos por su diámetro y deterioro se tornan obsoletos para su uso actual, a causa del incremento de la demanda, por lo que existe un gran número de vertimientos hacia los ríos. Limitación de los carros fosas y de los recursos necesarios para el funcionamiento que impiden la limpieza de las fosas con la frecuencia necesaria. Mal estado y funcionamiento de las fosas por la inadecuada fabricación de las mismas lo que provoca el desbordamiento de las mismas. Estas son algunas de las deficiencias que posee el sistema de alcantarillado y que se torna de gran importancia su solución para conservar el estado de los ecosistemas terrestres. (DMPF,2014).

Manejo y disposición de residuales sólidos

La recogida de desechos sólidos está organizada por las diferentes zonas con carros de basura hasta el vertedero municipal, donde se realiza la quema y el enterramiento. Sin embargo, han surgido zonas de microvertederos, los que no tienen las mejores condiciones para el tratamiento de la basura y, por tanto, agregan un costo adicional al medio ambiente de la ciudad. (Martínez González ,2017).

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

En estudio realizado por Martínez González ,2017 se definen a partir de un grupo de criterios citados por diversos autores cuales serían las partes interesadas en el desarrollo de la actividad turística en el territorio, pudiendo afirmar que no existen estudios anteriores sobre temáticas que aborden las relaciones entre las partes

interesadas en el desarrollo del turismo en el municipio. Por consiguiente, se hace necesario identificar aquellos entes que tributan al desarrollo de la actividad turística y figuran como partes interesadas en el desarrollo eficaz de Santa Clara como destino, con el fin de establecer los niveles de relaciones entre dichos actores.

A partir de lo planteado por Pulido Fernández (2010), se retoma el análisis que en este sentido hacen otros autores tanto de la literatura nacional como internacional, complementando esta selección con los resultados de las etapas anteriores del proceso de evaluación territorial. Los autores consultados en este sentido fueron Merinero Rodríguez, & Zamora Acosta (2009), Merinero Rodríguez, & Pulido Fernández (2009), Machado Chaviano (2011), Silveira Sánchez, Betancourt García, & Falcón Rodríguez (2012), Moscoso (2013), Artigas Pérez, Ramos Rodríguez, & Vargas Rodríguez (2014), De la Cruz Pulido Fernández, & Pulido Fernández (2014) y Menoya Zayas (2015).

Como resultado se determinó en este estudio preliminar que las partes interesadas en la actividad turística en el territorio y que de igual forma corresponden a los intereses de esta investigación son:

- Gobierno Local [Consejo de la Administración Municipal de Santa Clara, Dirección Municipal del Partido Comunista de Cuba (PCC), Dirección Municipal de La Unión de Jóvenes Comunistas (UJC)].
- Instituciones y Organismos (Dirección Municipal de Economía y Planificación, Dirección Municipal de Cultura, Dirección Municipal del INDER, Dirección Municipal del MINSAP, Dirección Municipal del MINED, Delegación Municipal de la Agricultura, CITMA, Delegación Municipal del Mintur, ONAT, Comunales)
- Sector Empresarial Estatal (Empresa Extrahotelera Palmares S.A, Dirección Municipal de Comercio y Gastronomía, ITH, Servisa, Agencia de Viaje Havanatur, Agencia de Viaje Cubatur, Agencia de Viaje Cubanacan, Agencia de Viaje Ecotur, Dirección Transtur Santa Clara, Dirección Transmetro Santa Clara, Infotur)
- Sector Empresarial Privado (Hostales del Municipio, Centros de Restauración Privados, Transportistas de pasajeros por cuenta propia y Fondo de Bienes Culturales)
- Comunidad Local (Habitantes del municipio)
- Turistas

Etapas 8: Identificación de problemas

Tomando como referencia la investigación realizada por Martínez González ,2017 se pudieron determinar algunas de las principales deficiencias para el desarrollo de la actividad turística en el municipio, las que se precisan más adelante y en algunos subsistemas se han visto agravadas por la situación actual de la Covid-19.

Comercialización e imagen:

1. Predomina la modalidad de turismo de tránsito por lo que su incidencia en la ciudad no es significativa.
2. Inexistencia de estudios de mercados actuales que contribuyan a ampliar o modificar la oferta de productos turísticos existentes de acuerdo a las necesidades y motivaciones reales del mercado.
3. Carencia de un producto que relacione todo el potencial de valores culturales tanto tangibles como intangibles de la ciudad.
4. No se desarrollan otras modalidades turísticas para contrarrestar el fenómeno de la estacionalidad.
5. No se implementan estrategias encaminadas al aprovechamiento máximo de las potencialidades del destino para el fomento de la actividad turística.
6. Aunque existen instituciones de prestigio en sectores como la salud y la educación y que además poseen buenas condiciones para el turismo de eventos, la modalidad no presenta un desarrollo notable.
7. Carencia de estudios que reflejen las nuevas necesidades del turista ante el escenario de la Covid-19 y el temor a los viajes.

Infraestructura y servicios:

1. A pesar de que las máximas autoridades e instituciones de la ciudad han manifestado su apoyo, todavía se carece de recursos materiales y financieros para acometer las nuevas inversiones en la actividad turística.
2. Bajo aprovechamiento de las capacidades instaladas y su utilización con otros fines (escuelas, viviendas, oficinas, etc.).
3. Existencia de inmuebles de elevado potencial turístico, que pueden incorporarse a la actividad turística, pero se encuentran en estado de deterioro.
4. Déficit de instalaciones extrahoteleras (gastronómicas y recreativas).

5. No incorporación de las tradiciones culinarias villaclareñas a la oferta gastronómica del destino.
6. Insuficiente aprovechamiento del sector privado para suplir las necesidades de alojamiento y restauración del territorio.
7. Concluir procesos de adaptación de infraestructuras en algunas instalaciones adecuadas a los nuevos protocolos de salud.

Recursos Humanos:

1. Falta de preparación y de compromiso con la actividad de servicio lo cual dificulta la calidad en el mismo.
2. Necesidad de profundizar en el personal directo a las actividades y en directivos en los protocolos de salud.

Ambientales:

1. Altos niveles de contaminación de ríos y presas producto de vertimientos inadecuados en ellos.
2. Presencia de microvertederos que son resultado de la negligencia de los pobladores.

FASE III: Análisis y sistematización de los resultados

Etapa 9 y 10: Determinación del potencial turístico del municipio susceptible de desarrollo y de actores involucrados en el turismo.

Una vez realizado el inventario de recursos turísticos del municipio, es necesario valorar cuál es su susceptibilidad de desarrollo o aprovechamiento turístico, en función de su potencial turístico. Para dicho análisis se toman como base los resultados alcanzados en la aplicación de varias herramientas en la investigación de Batista Almeida (2015) y (Martínez González ,2017), debido a que los objetivos de su análisis poseen aspectos similares al de esta investigación y el período de tiempo transcurrido entre ambos trabajos no excede de dos años, por lo que se hace innecesario una segunda aplicación cuando los resultados dictan a ser análogos en todos sus ámbitos.

Las principales herramientas utilizadas en el análisis del potencial turístico del municipio fueron: Cálculo del Potencial Turístico y Conquistadores/ Desalentadores (Ver Anexo 12).

Al analizar los resultados se pudo determinar que el municipio Santa Clara presenta un potencial turístico “medio”. El indicador más elevado fue el antrópico, seguido del turístico, de percepción y, por último, el ambiental. Se destacan aspectos como la arquitectura popular y monumental, la receptividad y las cualidades humanas de la población y la existencia de equipamientos, servicios o posibilidad para su implantación; mientras que el valor ecológico, la calidad del aire y acogida del entorno, resultaron ser los de menores valores en la aplicación de esta herramienta.

Por otra parte, la ciudad muestra un alto nivel de antropización, propiciando la escasa existencia de recursos naturales con un valor ecológico considerable, así como la contaminación del entorno producto del vertimiento de desechos y el deterioro de las redes de acueducto y alcantarillado.

A pesar de dichas problemáticas, la ciudad capta la atención de los visitantes a través de su abundante legado histórico-cultural y arquitectónico.

Además, las partes que intervienen en el desarrollo turístico del municipio Santa Clara reconocieron su interés en el mismo, para lo que señalaron la disponibilidad de algunos recursos. El análisis de los tipos de relaciones que se dan entre estas partes evidenció un deterioro en las relaciones económicas, de colaboración y cooperación entre la mayoría de los actores, fundamentalmente con el Sector Empresarial Privado y la Comunidad Local.

Se constató que existen relaciones interpersonales satisfactorias y un ambiente libre en su generalidad de contradicciones, rivalidades y desacuerdos, lo cual sirve de base para fomentar los vínculos colaborativos, con el fin de lograr un desarrollo turístico integrado del municipio.

2.6 Conclusiones del segundo capítulo.

1. La identificación de las potencialidades de un territorio susceptibles de desarrollo para la actividad turística ha sido objeto de estudio de varios

académicos, proponiendo procedimientos y argumentando metodologías para su estudio.

2. La utilización de un procedimiento fundamentado y puesta en marcha para la ciudad de Santa Clara facilitó la búsqueda y acopio de la información necesaria para evaluar la actividad turística en Santa Clara.
3. Los resultados obtenidos después de la aplicación de varias herramientas permitió identificar los posibles Recursos Turísticos en el territorio, así como el estado actual de los mismos. Además de identificar el resto de los elementos que juegan un papel importante en el sistema turístico del municipio.
4. Identificadas las potencialidades la aplicación del procedimiento demostró que independientemente de que existen potencialidades para el desarrollo del turismo todavía prevalecen un grupo de problemas que deben ser gestionados de manera más integradora y con una mirada hacia la sostenibilidad.

Capítulo III

Propuesta de Indicadores para la Evaluación de Sostenibilidad Turística del municipio de Santa Clara

CAPÍTULO III. PROPUESTA DE INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA DEL MUNICIPIO DE SANTA CLARA

3.1 Introducción.

La Organización Mundial de Turismo (OMT) define un indicador como "aquel instrumento cuantitativo y sintético que facilita el análisis y evaluación de la información de manera que, junto con cualquier otro tipo de instrumento, los actores decisores reducen la probabilidad de adoptar inadvertidamente decisiones desafortunadas" OMT (1995); citado por López Palomeque (2018).

Los indicadores juegan un papel clave en cualquier proceso de gestión y planificación territorial o sectorial, y deben cumplir las premisas fundamentales de generar información, ser consistentes metodológicamente, válidos científicamente, y de fácil aplicación y comunicación (López Palomeque, 2018). Por la importancia que ofrece el uso de dichos indicadores, en este capítulo se estudiarán y seleccionarán un conjunto de ellos que permitan la evaluación de la sostenibilidad turística del municipio Santa Clara, siendo este a su vez el objetivo del presente capítulo.

3.2 Indicadores propuestos para la evaluación de la sostenibilidad turística de un territorio.

Propuesta de indicadores para evaluar la sostenibilidad de la actividad turística, el caso del Valle de Viñales (Cuba) propuesto por Pérez Albert & Nel-lo Endreu (2013)

INDICADOR	OBJETIVO
MODELO TERRITORIAL-TURÍSTICO	
Recursos turísticos actuales y potenciales	
Grado de diversificación de los recursos y productos turísticos.	Variedad de actividades turísticas ofrecidas en el destino turístico y recursos con potencial para ser utilizados por el sector
Grados de protección de los recursos turísticos.	Importancia que se da a la protección de los recursos turísticos naturales, culturales y patrimoniales.

Estructura territorial y económica	
Accesibilidad interna y externa.	Accesibilidad por carretera al valle de Viñales desde los núcleos de población clave para la actividad turística
Transporte público en el ámbito municipal, provincial e interprovincial.	Cuantifica la presencia de transporte público en el ámbito municipal, provincial e interprovincial existente desde el núcleo urbano Viñales.
Ingresos generados por la actividad turística.	Ingresos que genera la actividad turística cuantificado a partir de los ingresos percibidos por ésta.
Ingresos generados por la actividad turística: recursos y equipamientos.	Efecto económico que generan los equipamientos y recursos turísticos
Distribución población ocupada por sectores de actividad.	Peso relativo del turismo (sector terciario) a partir de la distribución y evolución de la población ocupada por sectores productivos.
Estructura demográfica	
Crecimiento natural y saldo migratorio	Diagnóstico demográfico.
Población total censada según asentamientos	Diagnóstico demográfico.
Densidad de población	Diagnóstico demográfico.
Pirámide de población.	Diagnóstico demográfico.
Índice de envejecimiento	Diagnóstico demográfico.
Indicador de dependencia	Diagnóstico demográfico.

Estructura de la oferta y la demanda turística	
Oferta de alojamiento turístico reglado	Capacidad de la oferta de alojamiento turístico reglada según el tipo de establecimiento y clasificación administrativa.
Nivel de ocupación de alojamientos turísticos	Porcentaje de camas ocupadas que presentan los establecimientos de alojamiento turístico en un período determinado.
Empresas turísticas.	Número y estructura de las empresas turísticas distintas del alojamiento.
Distribución espacial de la oferta turística.	Concentración o dispersión de la oferta turística.
Estructura de la demanda turística.	Caracteriza la demanda turística según indicadores básicos: procedencia, estancia media, gasto en destino, etc.
PRESIÓN	
Presión Humana	
Distribución temporal de la presión humana	Distribución temporal de la presión humana (diaria, mensual o trimestral y estacional).
Distribución espacial de la presión humana.	Mide el nivel de utilización y/o sobrecarga de recursos/instalaciones por parte del visitante.
Variación interanual de la presión humana	Relación visitante/población residente

Cambios en los usos del suelo	
Cambio usos del suelo.	Cambios en los usos del suelo expresados mediante cartografía dinámica.
Consumo de energía	
Consumo de energías renovables y no renovables.	Porcentaje de energías no renovables sobre el consumo total de energía.
Consumo de agua potable	
Agua potable consumida.	Volumen y variación interanual del agua consumida total y per cápita
Generación de residuos	
Generación de residuos y problemática asociada	Volumen y variación interanual de los residuos generados mensual o trimestralmente según su tipo.

Fuente: Pérez Albert & Nel-lo Endreu (2013) a partir de Veras e Ivars (2003), Rivas y Magadán (2007)

Propuesta de un sistema de indicadores de sostenibilidad turística para destinos urbanos propuesto por Fernández de Córdoba (2017)

Indicadores
Dimensión sociocultural
1. Índice de población residente nacida en el extranjero / total población residente (%) 2. Número turistas (3) / población local 3. Número de rutas e itinerarios turísticos/históricos en la zona urbana
Dimensión económica

4. Valor añadido bruto (VAB) del sector de la hostelería (millones de euros)
5. Paro registrado en el sector de la hostelería / paro total registrado (%)
6. Tasa de función turística (%) (4)
7. Promedio de ocupación hotelera en temporada baja (%)
8. Promedio de ocupación hotelera en temporada alta (%)
9. Distancia desde aeropuerto más cercano (km)

Dimensión medio ambiental

10. Existencia de unidad ambiental administrativa
11. Incorporación de criterios ambientales a la planificación turística
12. Densidad poblacional: habitantes por km²
13. Densidad turística: turistas por km²
14. Superficie de zonas verdes / extensión total del municipio (ha)
15. Extensión de zonas verdes por habitante (m²)
16. Volumen anual de consumo urbano de agua (millones de m³)
17. Volumen de agua consumido anualmente atribuible al turismo (millones de m³)
18. Volumen de residuos producidos anualmente en el municipio (miles de ton.)
19. Recogida selectiva de residuos (%)
20. Volumen de residuos producidos anualmente atribuible al turismo (ton.)
21. Existencia de un plan de movilidad sostenible

Dimensión institucional y gobernanza

22. Existencia de un ente encargado exclusivamente del desarrollo turístico de la ciudad
23. Existencia de un plan estratégico de turismo
24. Número de organizaciones gremiales vinculadas al turismo
25. Número de oficinas y puntos de información turística
26. Número de apps móviles de uso turístico (oficiales)

(3) Número de turistas aproximado a partir de la población estacional ETCA (equivalente a tiempo completo anual).

(4) Tasa de función turística: es el grado de especialización funcional del destino, la cual considera el total de plazas turísticas del destino (hoteles, campings, turismo rural, segundas residencias) en relación a la población de derecho.

Fuente: Fernández de Córdoba (2017)

Implementación de un sistema de indicadores de turismo en los destinos de la provincia de Barcelona propuesto por López Palomeque, Torres-Delgado, Font Urgell & Serrano Miracle (2018)

ID	Indicador	Evaluación sugerida	Interés del indicador
Dimensión sociocultural			
1	Población turística	% de Población Turística Equivalente (PTE)	Evalúa, con independencia de la estacionalidad, la presión que pueden ejercer los turistas sobre el territorio, los recursos y la comunidad local.
2	Diversificación de los atractivos y recursos turísticos	Nº de diferentes categorías de recursos turísticos	Identifica la diversificación turística de los destinos y, por tanto, los potenciales segmentos de la demanda atraídos.
3	Productos turísticos aptos para discapacitados	Nº de diferentes tipos de adaptaciones para discapacitados	La oferta de productos turísticos para discapacitados promueve un modelo turístico inclusivo.
Dimensión económica			
4	Estacionalidad de la oferta turística	% Plazas turísticas disponibles (media anual)	Identifica de forma indirecta la estacionalidad de la actividad turística y permite observar si el turismo está vinculado a determinadas estaciones o, por el contrario, se mantiene más o menos estable a lo largo del año.
5	Presencia de segundas residencias	% de viviendas secundarias	La proporción de segundas residencias indica el peso que tiene el turismo residencial. Este alojamiento condiciona un determinado modelo de

			desarrollo turístico, caracterizado por una elevada estacionalidad y un impacto reducido en la economía local.
6	Gasto diario por turista	Euros/turista y día	Los ingresos directos que suponen los turistas en alrededores indican la eficiencia económica de la misma
Dimensión ambiental			
7	Consumo de energía	Consumo Kwh/hab. y día	Establece una aproximación al grado de presión que la actividad turística ejerce sobre los flujos de energía
8	Consumo de agua	Consumo litros/hab. y día	Cuantifica el ritmo de explotación de los recursos hídricos de un territorio.
9	Generación de residuos	Residuos Kg/hab. y día	La producción de residuos indica la manera de consumir recursos en un ámbito determinado.
10	Distribución de los usos del suelo	% Suelo urbano	Los cambios en la cubierta del suelo son un reflejo de los procesos socioeconómicos que tienen lugar en un determinado territorio.
11	Establecimientos turísticos certificados ambientalmente	%Establecimientos de alojamiento turístico certificados	La adquisición de estas certificaciones indica la voluntad de los agentes turísticos para mejorar la gestión ambiental del turismo

			en general.
12	Disponibilidad de estrategia / plan de acción de turismo	Núm. instrumentos de planificación turística	Identifica el grado de respuesta legislativa, normativa y planificadora para la integración correcta del turismo en el territorio.

Fuente: López Palomeque, Torres-Delgado, Font Urgell & Serrano Miracle (2018)

3.3 Indicadores seleccionados para la evaluación de sostenibilidad turística del municipio de Santa Clara.

Para realizar la propuesta de los indicadores posibles a medir para el municipio de Santa Clara se toma como elemento clave los resultados obtenidos en el Capítulo 2 de esta investigación y que caracterizan el turismo en el municipio, los mismos son:

- Alto potencial para el desarrollo de la actividad turística, con la existencia de recursos tanto histórico, cultural como naturales.
- Existencia de infraestructura y potencialidades para su desarrollo en el marco de los próximos años.
- Amplio grupo de pequeños negocios de alojamiento privado.
- A pesar de poseer un grupo de recursos y potencialidades aún no se profundiza en la evaluación y conformación de las mismas como atractivos, lo que permite realizar una mirada a las mismas desde la sostenibilidad.
- Carencia de integración entre actores de manera que se enfoquen sus esfuerzos de conjunto al desarrollo de la actividad.
- Carencia de herramientas por parte del gobierno municipal para conocer, evaluar y poder planificar el desarrollo de la actividad acorde a los principios de la sostenibilidad.

A partir de estas y otras cuestiones que quedan reflejadas se constata mediante el estudio de investigaciones realizadas con anterioridad ,que existen un grupo de indicadores para el manejo de la sostenibilidad del desarrollo del turismo que se pueden agrupar en indicadores socioculturales, económicos y medioambientales, como estudio preliminar y primera aproximación a una propuesta de indicadores se proponen en este caso la evaluación de indicadores para el municipio de Santa Clara en estos 3 grupos.

Tabla Indicadores propuestos para la evaluación de la sostenibilidad turística en el municipio de Santa Clara.

Indicadores socioculturales		
Indicadores	Descripción	Evaluación
Transporte público en el ámbito municipal, provincial e interprovincial	Cuantifica la presencia de transporte público en el ámbito municipal, provincial e interprovincial existente desde el núcleo urbano Viñales.	Se evalúa en función del estado en que se encuentre puede ser alto, medio o bajo y de acuerdo a su relación con la sostenibilidad del territorio pudiendo ser: de crecimiento respetuoso, cambio poco significativo o deterioro y riesgo.
Variación interanual de la presión humana	Relación visitante/población residente	Se evalúa en función del estado en que se encuentre puede ser alto, medio o bajo y de acuerdo a su relación con la sostenibilidad del territorio pudiendo ser: de crecimiento respetuoso, cambio poco significativo o deterioro y riesgo
Número de rutas e itinerarios	Cuantifica la presencia de rutas e itinerarios	Numero de rutas e itinerarios turísticos/históricos en la zona

turísticos/históricos en la zona urbana	turísticos/históricos en la zona urbana.	urbana
Población turística	Evalúa, con independencia de la estacionalidad, la presión que pueden ejercer los turistas sobre el territorio, los recursos y la comunidad local.	% de Población Turística Equivalente (PTE)
Diversificación de los atractivos y recursos turísticos	Identifica la diversificación turística de los destinos y, por tanto, los potenciales segmentos de la demanda atraídos.	Nº de diferentes categorías de recursos turísticos
Productos turísticos aptos para discapacitados	La oferta de productos turísticos para discapacitados promueve un modelo turístico inclusivo.	Nº de diferentes tipos de adaptaciones para discapacitados
Indicadores Económicos		
Ingresos generados por la actividad turística.	Ingresos que genera la actividad turística cuantificado a partir de los ingresos percibidos por ésta.	Suma de todos los ingresos que genera la actividad turística en cada una de sus modalidades, representado en miles de pesos.
Ingresos generados por la actividad turística: recursos y equipamientos.	Efecto económico que generan los equipamientos y	Suma de todos los ingresos que genera la actividad turística: recursos y equipamientos

	recursos turísticos.	representados en miles de pesos.
Distribución población ocupada por sectores de actividad.	Peso relativo del turismo (sector terciario) a partir de la distribución y evolución de la población ocupada por sectores productivos.	Distribución población ocupada/ sectores de actividad.
Empresas turísticas	Número y estructura de las empresas turísticas distintas del alojamiento.	Numero de empresas turísticas distintas del alojamiento
Estructura de la demanda turística.	Caracteriza la demanda turística según indicadores básicos: procedencia, estancia media, gasto en destino, etc.	
Estacionalidad de la oferta turística	Identifica de forma indirecta la estacionalidad de la actividad turística y permite observar si el turismo está vinculado a determinadas estaciones o, por el contrario, se mantiene más o menos estable a lo largo del año.	% Plazas turísticas disponibles (media anual)
Gasto diario por turista	Los ingresos directos	Euros/turista y día

	que suponen los turistas en alrededores indican la eficiencia económica de la misma.	
Indicadores medioambientales		
Distribución espacial de la oferta turística	Concentración o dispersión de la oferta turística.	Se evalúa en función del estado en que se encuentre puede ser alto, medio o bajo y de acuerdo a su relación con la sostenibilidad del territorio pudiendo ser: de crecimiento respetuoso, cambio poco significativo o deterioro y riesgo
Consumo de energías renovables y no renovables.	Porcentaje de energías no renovables sobre el consumo total de energía.	Porcentaje de energías no renovables/consumo total de energía.
Agua potable consumida.	Volumen y variación interanual del agua consumida total y per cápita.	Consumo litros/hab. y día
Generación de residuos y problemática asociada	Volumen y variación interanual de los residuos generados mensual o trimestralmente según su tipo.	Residuos Kg/hab. y día
Incorporación de criterios ambientales a la		En función de la existencia de

planificación turística		dichos criterios o no.
Densidad turística: turistas por km ²	Ocupación por cuarto	Turistas noches/cuartos ocupados
Recogida selectiva de residuos (%)	La producción de residuos indica la manera de consumir recursos en un ámbito determinado.	Kg de residuos anuales / habitante
Volumen de residuos producidos anualmente atribuible al turismo (ton.)	Cuantifica la cantidad de residuos atribuibles al turismo.	Residuos (ton)
Existencia de un plan de movilidad sostenible	Reconduce los desplazamientos recurrentes que se efectúan todos los días por motivo de trabajo hacia modos de transporte social y ambientalmente sostenibles.	En función de la existencia o no de un plan de movilidad sostenible.

Fuente: Elaborado por la autora

3.4 Conclusiones del tercer capítulo.

1. La realización de una evaluación turística previa en el municipio permitió definir los elementos claves que caracterizan la actividad turística en Santa Clara, lo cual es previo a proponer cualquier indicador de medición.
2. La sostenibilidad turística se mide fundamentalmente en 3 ámbitos, económico, sociocultural y medioambiental, y se manejan un grupo de indicadores en

correspondencia con estos y en función de las necesidades investigativas del autor que los propone.

3. La valoración previa de la situación del municipio y el análisis y sistematización de los indicadores evaluados con anterioridad en territorios con características similares permitió proponer un grupo de indicadores acordes a la investigación.

Conclusiones

CONCLUSIONES

1. El análisis bibliográfico de la investigación permitió profundizar los conocimientos acerca de la conceptualización de destinos, el ciclo de vida de los mismos así como la importancia de la sostenibilidad para llevar a cabo la actividad turística.
2. Mediante la puesta en práctica del procedimiento de evaluación territorial se pudo determinar que el municipio de Santa Clara posee potencialidades para desarrollar la actividad turística, pero a su vez carece de herramientas por parte del gobierno municipal para conocer, evaluar y poder planificar el desarrollo de la actividad acorde a los principios de la sostenibilidad.
3. Se pudo determinar que en dependencia del territorio objeto de estudio, las características de la investigación y el interés de los investigadores existen un grupo amplio de indicadores de evaluación de sostenibilidad turística.
4. A partir de lograr un adecuado diagnóstico mediante la aplicación de un procedimiento debidamente fundamentado, se pudo determinar que indicadores son los más adecuados para evaluar la sostenibilidad turística.

Recomendaciones

RECOMENDACIONES

1. Concluir el estudio iniciado y actualizar cuando las condiciones epidemiológicas lo permitan el diagnóstico y evaluación del municipio, lo que arrojaría nuevas propuestas de variables en otras condiciones.
2. Evaluar en el municipio los indicadores propuestos como una primera aproximación a un diagnóstico de la sostenibilidad turística en el territorio.
3. Presentar estos resultados a las partes interesadas MINTUR y gobierno municipal, y así dar continuidad a la investigación en nuevas condiciones.

Referencias bibliográficas

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alonso, J. M. (2016). *Turismo responsable: otra forma de viajar-Pulso Turístico*. Recuperado el 12 de mayo de 2021. https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://www.pulsoturistico.com.ar/mas_informacion.asp%3Fid%3D9978%26itulo%3DTurismo
2. Armas Vallejos, G. (2016). *Gestión Municipal*. Universidad de Costa Rica. <https://semanariouniversidad.com/opinion/la-gestion-municipal/>
3. Asociación de Municipalidades de Chile. (2018). *Estado de situación: Turismo y Gobiernos Locales*. Recuperado el 22 de mayo de 2021. https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.amuch.cl/wp-content/uploads/2019/03/Estudio_Turismo2018_V4.pdf&ved=2ahUKEwiJ6
4. Batista Almeida, R. (2015). *Determinación del potencial turístico del Municipio Santa Clara*. (Trabajo de Diploma), Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas, Departamento de Turismo, Santa Clara, Cuba.
5. Boned, V. (2018). *Sinmapa. Aprendiendo a viajar: turismo responsable y turismo sostenible*. Recuperado el 12 de mayo de 2021. <http://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://.sinmapa.net/turismo-responsable-y-turismo-sostenible/amp/&ved=2ahUKEwjlxX3x>
6. Bulnes Mann, D. M. (2008). *“La imagen del destino turístico La Habana. Diseño de un instrumento de medición”*. (Tesis en opción al título de Licenciado en Turismo), Universidad de La Habana, Centro de Estudios Turísticos, La Habana, Cuba.
7. Cañada, E. (s.f.). *El Turismo Responsable en Navarra*. Navarra, España.
8. Castro Yaguana, A. A. (2020). *Diagnóstico Situacional Turístico de la Ciudad de Ventanas Provincia de Los Ríos*. (Documento Probatorio del Examen Complexivo de Grado Previo a la Obtención del Título de Licenciada en Hotelería y Turismo), Universidad Técnica de Babahoyo. Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación. Carrera Hotelería y Turismo., Babahoyo.

9. Cordero Fernández de Córdoba, J. (2017). Propuesta de un sistema de indicadores de sostenibilidad turística para destinos urbanos. *Campus de Turismo, Hotelería y Gastronomía CETT-UB*. Barcelona, España. 7(1), 41-51.
10. Ciales Ticona, F. C. (2019). *La Gestión Municipal. Modelo para el desarrollo local en Bolivia*. La Paz, Bolivia.
11. Crosby, A. (2021). *La sostenibilidad en turismo es una herramienta para conseguir el éxito*. Recuperado el 12 de junio de 2021. https://www.hosteltur.com/comunidad/004673_la-sostenibilidad-en-turismo-es-una-herramienta-para-conseguir-el-exito.html
12. Cuba. *Gaceta Oficial*. (2021). *Ley 139/2020 de organización y funcionamiento del Consejo de la Administración Municipal*.
13. Cuba. Dirección municipal de planificación física. (2014). *Plan general de ordenamiento urbano. Ciudad de Santa Clara*.
14. Cuba. Ministerio de Economía y Planificación. (2020). *Tabloide Especial Cuba y su desafío económico y social. Síntesis de la Estrategia Económico-Social para el impulso de la economía y el enfrentamiento a la crisis mundial provocada por la COVID-19*.
15. Cuba. Oficina Nacional de Administración Tributaria. (ONAT). (2021). *Informe sobre la cantidad de negocios no estatales en el municipio de Santa Clara. Villa Clara*.
16. Cuba. Séptimo Congreso del PCC. *Conceptualización del Modelo Económico y Social Cubano de Desarrollo Socialista. Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social hasta 2030: Propuesta de visión de la nación, ejes y sectores estratégicos*.
17. Cuétara-Sánchez, L. M. (2020). *Artículo de investigación. Procedimiento para la evaluación de la sostenibilidad turística en el destino sol y playa Crucita*. 6(4), 856-875. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i4.1508>
18. Díaz, P. (2014). *Cambio Climático y Turismo Responsable*. Madrid, España.

19. Ecured. (2021). *Turismo en Cuba (en línea)*. (Cuba) .Recuperado el 27 de mayo de 2021.<http://www.ecured.cu>
20. España. *Organización Mundial del Turismo*.(2020).*Barómetro OMT del Turismo Mundial con especial enfoque en el impacto de la COVID-19 (resumen)*.
21. Flores Santos, D. E. (2020). *Gestión turística municipal y la actividad turística en el balneario de Zorritos, Provincia de Contralmirante Villar, Región Tumbes, 2019*. (Tesis para optar la licenciatura en turismo), Universidad Nacional de Tumbes, Facultad de Ciencias Sociales, Tumbes, Perú.
22. González Reverté, F. (s.f.). *Destinos Turísticos. Concepto y estructura*. PID_00199103, Universitat Oberta de Catalunya. España.
23. Huanca Rojas, L. T. (2019). *“Gestión Municipal y la calidad de vida de la población del distrito de Villa El Salvador años 2012-2016”*. (Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración), Universidad Nacional Federico Villareal, Facultad de Administración, Lima, Perú.
24. Instituto Sindical de trabajo, ambiente y salud.(2010).Plan de movilidad sostenible.
25. Izquierdo Ferrer, L. (2021). *Un año en “stand by” o los números rojos del sector no estatal dependiente del turismo*. Recuperado el 17 de mayo de 2021. www.cubadebate.cu/especiales/2021/04/07/un-ano-en-stand-by-o-los-numeros-rojos-del-sector-no-estatal-dependiente-del-turismo/
26. Lalangui, J., Espinoza Carrión, C. R., & Pérez Espinoza, M. J. (2017). Turismo sostenible, un aporte a la responsabilidad social empresarial: Sus inicios, características y desarrollo. 9(1), 148-153.
27. López Palomeque, F., Torres-Delgado, A., Font Urgell, X., & Serrano Miracle, D. (2018). *Gestión sostenible de destinos turísticos: la implementación de un sistema de indicadores de turismo en los destinos de la provincia de Barcelona*. *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*, 77, 428– 461. <http://dx.doi.org/10.21138/bage.2547>.(437-455.)

28. Lorenzo Linares, H., Betancourt García, M., & Falcón Rodríguez, M. (2019). *Sostenibilidad y desarrollo local: procedimiento para la evaluación integrada de los destinos turísticos*. *Rosa dos Ventos – Turismo e Hospitalidade*, 11(1),84-102. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i4.1508>
29. Martín Fernández, R. (2006). Principios, organización y práctica del turismo. Tomo I. Centro de Estudios Turísticos. Universidad de La Habana. Cuba.
30. Martínez González, M. (2017). *Determinación de relaciones entre las partes interesadas en el desarrollo turístico local de Santa Clara*. (Trabajo de Diploma), Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas, Departamento de Turismo, Santa Clara, Cuba.
31. Martínez Martínez, C. (2019). *Diagnóstico estratégico de empresas turísticas: procedimiento general*.
32. Marujo , N. (2012). Estudios y Perspectivas en Turismo. Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos. 21(4), 825-837. <http://www.redalyc.org?id=180724056002>
33. Municipalidad de Lima. (2013). *Concepto de Gestión Municipal-Gestión Municipal*. Recuperado el 4 de mayo de 2021. <http://blogdealejandrotintaya.blogspot.com>
34. Navarro, C. J. (2019). *La gestión municipal del turismo: oportunidades y retos*. *Ciclo de Talleres "El Gobierno Local a debate"*. Centro de estudios Andaluces.
35. Ortiz Briones, M. A. (2020). *Plan de fortalecimiento de las capacidades para fomentar la gestión turística municipal en el Distrito de Monsefú*. (Tesis para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública), Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Postgrado, Chiclayo-Perú.
36. Países Bajos. SNV-Organización de Desarrollo de lo Países Bajos. (2009). *El mercado de productos de turismo responsable en América Latina y Nepal*. La Haya, Países Bajos.
37. Pérez Albert, Y., & Nel-lo Endreu, M. (2013). *Propuesta de indicadores para evaluar la sostenibilidad de la actividad turística. El caso del Valle de Viñales*

(Cuba). *Anales de Geografía* , 33 (1) ,193-210.
http://dx.doi.org/10.5209/rev_AGUC.2013.v33.n1.42225

38. Perogil Burgos, J. (2018). Turismo Solidario y Turismo Responsable. Aproximación a su marco teórico y conexiones con la inteligencia turística. *Revista Iberoamericana de Economía Solidaria e Innovación Socioecológica (RIESISE)*, 1, 23-48.
39. Ramírez García, M. P. (2017). *Calidad de Vida y Gestión Municipal de los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cajay – Huari - Ancash*. (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración), Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Facultad de Ciencias Empresariales, Huacho, Perú.
40. Rep dominicana. SISMAP Municipal: Sistema de Monitoreo para la Administración Pública Municipal. (2016). *Manual de Gestión Municipal*.
41. Reyes, M., Machado, E., & Ortega, A. (2015). *Evaluación de territorios para desarrollar el turismo comunitario en la región amazónica del Ecuador*. *Turismo y Sociedad*, xvii, 36-92. <http://dx.doi.org/10.18601/01207555.n17.03.p.47-48>
42. Ricaurte Quijano, C. (2009). *Manual para el Diagnóstico Turístico Local. Guía para Planificadores*. Escuela Superior Politécnica del litoral.
43. RIMISP. Centro Latinoamericano para el Desarrollo Rural. (2015). *Turismo y gobiernos locales*. Recuperado el 22 de mayo de 2021. <https://www.rimisp.org/noticia/gobiernos-locales-y-planificacion-turistica/>
44. Rivas, H. (2016). *Manual de destinos. Elementos para la gestión de destinos turísticos*. Servicio Nacional de Turismo-SERNATUR. Santiago de Chile.
45. Rivera Marquínez, A. E. (2021). *Análisis de la Gestión Turística del Municipio del Cantón Esmeraldas*. (Tesis de grado), Escuela de Hotelería y Turismo, Ecuador.
46. Rivera Mateos, M., & Rodríguez García, L. (2012). *Turismo Responsable, Sostenibilidad y Desarrollo Local Comunitario*. Córdoba.

47. Robert Beatón, M. O. (2020). *Revista Turismo: Estudios & Prácticas (UERN)*, Mossoró/RN, 9 (2), 1-24. <http://natal.uern.br/periodicos/index.php/RTEP/index> [ISSN 2316-1493]
48. Rocío. (2018). *Turismo Responsable. ¿Qué es y por qué hacer turismo responsable?*. Recuperado el 12 de mayo de 2021. <http://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://roenelmundo.com/que-es-y-por-que-hacer-turismo-responsable/&ved=2ahUKEwjWuqih5>
49. Rodríguez Quintana, L. (2019). *Gestión del Destino Turístico y su Planificación Estratégica*. Recuperado el 20 de mayo de 2021. <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.gestio.polis.com/gestion-del-destino-turistico-y-su-planificacion-estrategica/>
50. Rubio, A. (2020). *Decálogo para practicar el turismo responsable*. Recuperado el 12 de mayo de 2021, <http://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.internundial.es/blog/10-consejos-turismo-responsable/amp>
51. Santiago de Chile. *Naciones Unidas. (2018). La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible*.
52. Sobre Villa Clara-Cuba Travel. (2021). Recuperado el 18 de mayo de 2021. <http://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.cuba.travel/destinos/villa-clara&ved=2ahUKEwiNy6yG2NPwAhXxT98KHdLIDkUQFjACegQIF>
53. Twenergy. (2019). *Turismo Sostenible. ¿Qué es el turismo responsable?* Recuperado el 12 de mayo de 2021. <http://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://twenergy.com/sostenibilidad/turismo-sostenible/que-es-el-turismo-responsable/amp/&ved>
54. Vega Chavez, M. (2020). *Gestión Turística municipal en las haciendas del distrito de Carabayllo*. (Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería), Universidad Cesar Vallejo. Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería, Facultad de Ciencias Empresariales, Lima, Perú.

55. Viviana Moscoso, F. (2012). *El lugar dentro de la concepción de Destino Turístico*. (Tesis de grado en opción al título de Licenciado en Turismo), Universidad Nacional de la Plata, Facultad de Ciencias Económicas, Buenos Aires, Argentina.
56. Zulueta Acea, M. A., Bofill Vega, S., & Romero Romero, O. (2019). *Revista Iberoamericana Ambiente & Sustentabilidad. Diagnóstico turístico local para promover el turismo auténtico y sostenible en Yagüajay*. 2(1). <https://doi.org/10.46380/rias.v2i1.40>

Anexos

ANEXOS

Anexo 1. Tabloide Especial Cuba y su desafío económico y social. Síntesis de la Estrategia Económico-Social para el impulso de la economía y el enfrentamiento a la crisis mundial provocada por la Covid-19.

III-Turismo

Medidas que se Aplicarán:

Capacidad del turismo para reponerse, estrategia para hacerlo con intencionalidad e intensidad

- Continuar el trabajo de campañas con mensajes que destaquen los atributos del destino, resaltando la renovación del producto turístico cubano, el incremento de la calidad. Impulsar la comunicación de las ventajas competitivas, como la fortaleza demostrada de la salud pública cubana, la solidaridad y la seguridad del país, entre otras.
- Incentivar el turismo internacional en interés de alcanzar en el menor plazo posible los niveles de visitantes de 2018 y para el mercado interno un crecimiento mínimo de un 10%, del real alcanzado en 2019.
- Fortalecer e incrementar los canales de ventas online.
- Concluir toda la contratación en Cubatravel (Portal del Turismo Cubano) con todos los productos y servicios publicados, teniendo en cuenta la gestión de contenido y la de tarifas.
- Identificar emisores de turismo especializado, en particular de buceo, pesca, turismo de naturaleza, en mercados con un alto potencial en estas modalidades.
- Estimular el incremento o la apertura de vuelos directos a diferentes destinos en Cuba.
- Promocionar dentro de la Imagen Cuba con énfasis en la Cultura. Posicionar la cartera de eventos en la web Mintur, Cubatravel e Infotur; incluyendo la cartelera cultural por provincias y polos turísticos, para su comercialización desde el exterior dentro de los circuitos y como opcional en los burós de turismo.
- Lograr el posicionamiento de Havanatur, en nuevos mercados por medio de representantes locales.
- Revisar y actualizar el sistema de capacitación y estimulación de los recursos humanos, de forma tal que queden calificados, motivados y comprometidos sobre los nuevos protocolos de actuación y mejoramiento de la calidad del servicio, así como la escuela ramal y centros de capacitación.
- Revisar la política sectorial de inversión extranjera del país en este sector, adecuándola al escenario actual.

Reparar habitaciones e instalaciones y dar seguimiento a inversiones de continuidad

- Garantizar, como objetivo priorizado, la recuperación y puesta en operación de las habitaciones fuera de orden.
- Continuar con el Programa de Desarrollo del Turismo, fomentando el empleo de las fuentes renovables de energía y la disminución de combustibles fósiles, así como incentivar la utilización de la ciencia y la tecnología para el mejoramiento de la eficiencia energética.

Transitar a nuevos productos innovadores y acelerar cluster con otros sectores (salud, cultura, deporte, ecología)

- Incrementar la inversión extranjera para el desarrollo de instalaciones vinculadas con el turismo de bienestar, salud y calidad de vida.
- Realizar ventas al mercado interno, en divisas, de servicios turísticos en el país (paquetes turísticos, hoteles, renta de autos, ventas de opcionales turísticas, restaurantes, etc.)
- Vender paquetes turísticos en divisas a cubanos para viajar al exterior.
- Potenciar la divulgación del programa de eventos que se organizan en el país y estimular la captación de sedes, apoyar la participación en eventos y reuniones internacionales de turismo para intercambiar experiencias después de la Covid-19.
- Perfeccionar el sistema de trabajo con las universidades, con énfasis en los proyectos investigativos, prácticas preprofesionales, proyectos de alumnos talentos, trabajos de asesoría a entidades turísticas, así como la actualización de estudiantes y claustros de profesores.

Nuevos parámetros de calidad certificados basados en mayor seguridad y sostenibilidad

- Rediseñar las operaciones de los procesos hoteleros y extrahoteleros, así como incluir los protocolos derivados de la Covid-19.

- Establecer certificación de buenas prácticas asociadas a la prevención y control de la Covid-19. Certificación de Turismo más Higiénico y Seguro (T+HS)
- Potenciar en materia gastronómica la comida y coctelería cubana como expresión cultural en las ofertas de restaurantes, bares y restauración ligera (gastronomía ligera).

Estrategia de recuperación para mitigar la caída de ingresos y empleo. Impacto del exceso de capacidades, incluyendo complementariedad con el sector no estatal.

- Reconvertir los productos ofertados por la gastronomía ligera de Palmares, para que se transformen en puntos de ventas de productos elaborados.
- Analizar las estructuras organizativas en algunas OSDE (Organización Superior de Dirección Empresarial) y empresas nacionales, a partir de experiencias durante la pandemia de las actividades asumidas por un grupo reducido de personas y fortalecer las delegaciones territoriales.
- Implementar servicios digitales dentro de las instalaciones y el comercio electrónico de productos y servicios extrahoteleros.
- Identificar nuevos productos y servicios de las formas de gestión no estatales que enriquezcan la oferta turística y permitan incrementar la eficiencia.
- Incentivar el cobro en divisas directamente desde el exterior, con el empleo oportuno de cláusulas específicas desde la contratación.
- Potenciar el comercio electrónico nacional para la comercialización de todos los productos turísticos.
- Concluir con el programa de cobertura wifi en el 100% de las áreas comunes y habitaciones de las instalaciones hoteleras con categoría de 4 y 5 estrellas. De igual forma, se implementará en instalaciones hoteleras, de Campismo y extrahoteleras que no cuentan con ese servicio.
- Explotar, en la fase inicial, los destinos turísticos en cayos con fronteras con turismo internacional, lo que garantiza mayor seguridad a los clientes y a la población en general.

Fuente: Tabloide Especial Cuba y su desafío económico y social. Síntesis de la Estrategia Económico-Social para el impulso de la economía y el enfrentamiento a la crisis mundial provocada por la Covid-19. (2020). Ministerio de Economía y Planificación.

Anexo 2. Principios Rectores y Ejes estratégicos que articulan el Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social hasta 2030.

Los principios rectores

22. Asegurar la sostenibilidad demográfica del país y sus territorios mediante estrategias que permitan atenuar las tendencias negativas en esta materia.

35. Lograr una adecuada distribución territorial de las fuerzas productivas, conjugando la dimensión nacional y sectorial con la local y el desarrollo de ciudades modernas, zonas rurales y montañosas prósperas, ordenadas y sostenibles.

Eje estratégico: Gobierno eficaz y socialista e integración social

Objetivos específicos

65. Impulsar el desarrollo territorial mediante el fortalecimiento de atribuciones y las capacidades de planificación y gestión de los territorios, la participación de los actores sociales y la coordinación con otras instancias del Estado, a fin de potenciar los recursos locales y aprovechar las oportunidades de los mercados internacionales.

77. Promover de manera integral la imagen del país como destino atractivo y seguro en cada una de sus prioridades de desarrollo, así como los avances alcanzados en materia política, económica, social y cultural, que contribuyan a la credibilidad de Cuba en sus relaciones económicas internacionales.

Eje estratégico: Transformación productiva e inserción internacional

Objetivos específicos

95. Fortalecer la competitividad, diversificación y sostenibilidad del sector del turismo con el propósito de incrementar los ingresos por exportaciones de servicios, su capacidad de crear fuentes de empleo, promover la cultura nacional e incrementar su encadenamiento con los mercados internos y producciones nacionales.

Eje estratégico: Infraestructura

128. Garantizar el desarrollo sostenible de las ciudades, zonas rurales, costeras y montañosas, asegurando su infraestructura técnica y de servicios, y en correspondencia con el ordenamiento territorial.

Eje estratégico: Recursos naturales y medio ambiente

169. Implementar un modelo de gestión local y comunitaria con un enfoque medioambiental, que integre bajo la autoridad de los gobiernos territoriales la protección y uso racional de los recursos naturales y la lucha contra la contaminación.

170. Proteger y utilizar de forma sostenible los bienes y servicios de los ecosistemas y el patrimonio natural y cultural del país.

174. Mejorar progresivamente la calidad de vida en los asentamientos humanos, como vía para disminuir la presión social sobre los ecosistemas.

Fuente: Conceptualización del Modelo Económico y Social Cubano de Desarrollo Socialista. Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social hasta 2030: Propuesta de visión de la nación, ejes y sectores estratégicos. (7mo Congreso PCC)

Anexo 3. Objetivos de Desarrollo Sostenible hasta 2030

6-Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos

6.b Apoyar y fortalecer la participación de las comunidades locales en la mejora de la gestión del agua y el saneamiento.

8-Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos

8.9 De aquí a 2030, elaborar y poner en práctica políticas encaminadas a promover un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales.

12-Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles

12.b Elaborar y aplicar instrumentos para vigilar los efectos en el desarrollo sostenible, a fin de lograr un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales.

14-Conservar y utilizar sosteniblemente los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible

14.7 De aquí a 2030, aumentar los beneficios económicos que los pequeños Estados insulares en desarrollo y los países menos adelantados obtienen del uso sostenible de los recursos marinos, en particular mediante la gestión sostenible de la pesca, la acuicultura y el turismo.

15-Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de biodiversidad

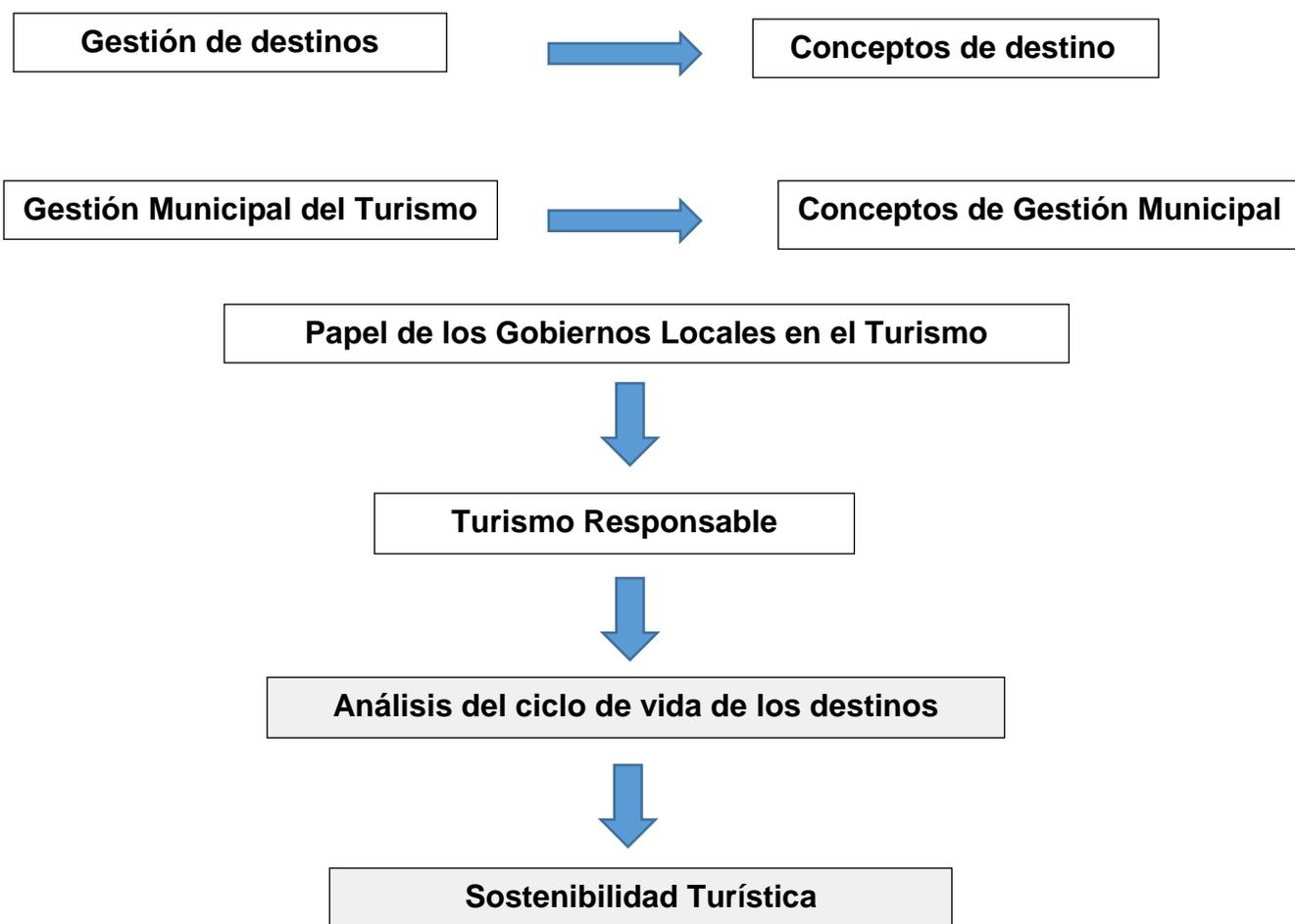
15.4 De aquí a 2030, asegurar la conservación de los ecosistemas montañosos, incluida su diversidad biológica, a fin de mejorar su capacidad de proporcionar beneficios esenciales para el desarrollo sostenible.

15.a Movilizar y aumentar significativamente los recursos financieros procedentes de todas las fuentes para conservar y utilizar de forma sostenible la biodiversidad y los ecosistemas.

Fuente: Naciones Unidas (2018), La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe.

Anexo 4. Marco teórico referencial de la investigación

Figura 1. Hilo conductor de la investigación



Fuente: Elaboración propia

Anexo 5. Análisis conceptual sobre destino

Tabla 1. Conceptos de destino

Número	Año	Autor	Concepto
1	1981	Burkart & Medlik's	El destino turístico puede ser entendido como una unidad geográfica visitada por un turista pudiendo ser una aldea, una villa, una ciudad, un distrito, una región, una isla, un país o un continente.
2	1993	Hu y Ritchie	Un destino turístico es un paquete de facilidades y

			servicios turísticos que está compuesto por múltiples atributos que de forma conjunta determinan su atractivo.
3	1993	Cooper et al	La concentración de instalaciones y servicios diseñados para satisfacer las necesidades de los turistas.
4	1994	Bull	Define el destino turístico como la “ciudad, región o país hacia el que se dirigen los visitantes, teniéndolo como su principal objetivo”.
5	1999	Ruiz, Olarte e Iglesias	Consideran a los destinos turísticos como una “agrupación multi-actividad que compite sobre la base de una estrategia de cooperación espacial ofertando productos turísticos integrados que resulta evaluada y juzgada por el turista potencial”.
6	1999	OMT	Un destino turístico es un lugar, a diferentes escalas, en el que los turistas realizan como mínimo una pernoctación. El destino incluye productos turísticos tales como recursos y atracciones turísticas, servicios complementarios, su gestión queda sujeta espacialmente a las fronteras administrativas y físicas que lo delimitan (las políticas turísticas encuentran en el destino la unidad base de gestión), mientras que su competitividad depende de la imagen y percepción que es capaz de generar.
7	2000	Jafari	Un destino está condicionado a la presencia de una agrupación de áreas geográficas que disponen de atractivos o servicios, a una población que durante la temporada turística aumenta extraordinariamente gracias a los visitantes y transeúntes, y una economía que depende en un elevado porcentaje de las

			transacciones que realizan los turistas.
8	2000	Murphy, Pritchard y Smith	Consideran el destino turístico como una auténtica “amalgama de productos individuales y oportunidades que se combinan para formar una experiencia total dentro del área visitada por el turista”.
9	2000: 30	Bigné, Font y Andreu	Los destinos son combinaciones de productos turísticos, que ofrecen una experiencia integrada a los turistas. Tradicionalmente, los destinos se consideraban como una zona bien definida geográficamente, como un país, una isla o una ciudad. Sin embargo, cada vez más se reconoce que un destino puede ser un concepto percibido, es decir, que puede interpretarse subjetivamente por los consumidores, en función de su itinerario de viaje, formación cultural, motivo de visita, nivel de educación, y experiencia previa”.
10	2002	Gunn	Expresa que el destino es una “experiencia compleja que resulta de un proceso donde los turistas usan múltiples servicios turísticos durante el curso de su visita”.
11	2005	Torres	Los destinos turísticos son los lugares geográficos que por sus atractivos, condiciones y reconocimiento son ofertados por los intermediarios y los turistas eligen para pasar la totalidad o parte de sus vacaciones buscando en ellos satisfacer las expectativas que su fama, las opiniones de personas allegadas y de expertos, la publicidad y otras razones de carácter económico, social o personal, han despertado en ellos en referencia a su cuadro motivacional como viajeros.

12	2005	Ejarque	El destino turístico es un conjunto de recursos que generan una capacidad de atracción suficiente para inducir a un viajero a realizar los esfuerzos necesarios para desplazarse hasta él.
13	2005	El Manual Terminológico del Turismo (CETUR)	La zona que se identifica de manera independiente, se promueve como lugar que los turistas pueden visitar y en la que una o varias instancias gubernamentales u organizaciones coordinan el producto turístico que ofrece.
14	2006	Echarri	Un centro histórico urbano delimitado geográficamente, que se va a constituir en principal motivo de viaje del turista.
15	2007	Pantano	El destino como lugar geográfico “dotado de atractivos turísticos, con capacidad para producir servicios, equipado con la infraestructura adecuada, apto para satisfacer los deseos y necesidades de los turistas”.

Tabla 2. Taxonomía del concepto de destino

Elementos \ Autores																T	%
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		
A	x					x	x		x		x		x	x	x	8	53
B						x	x								x	3	20
C															x	1	6
D			x			x									x	3	20
E			x								x				x	3	20
F	x			x		x			x							4	26

G	x										x		x			3	20
H		x	x			x	x			x						5	33
I		x														1	6
J				x								x		x		3	20
K					x											1	6
L					x											1	6
M						x										1	6
N						x					x		x			3	20
Ñ						x										1	6
O							x									1	6
P							x									1	6
Q								x	x			x				3	20
R								x	x	x						3	20
S									x							1	6
T											x					1	6
U											x					1	6
Total	3	2	3	2	2	8	5	2	5	2	6	2	3	2	5		
%	13	9	13	9	9	36	22	9	22	9	27	9	13	9	22		

Leyenda

Elementos	Autores
A-Lugar geográfico	1. Burkart & Medlik's (1981) 2. Hu y Ritchie (1993) 3. Cooper et al (1993)

<p>B-Dotado de atractivos turísticos</p> <p>C-Con capacidad para producir servicios</p> <p>D-Equipado con la infraestructura adecuada</p> <p>E-Apto para satisfacer los deseos y necesidades de los turistas</p> <p>F-Puede ser una aldea, una villa, una ciudad, un distrito, una región, una isla, un país o un continente</p> <p>G-Visitado por un turista</p> <p>H- Es un paquete de facilidades y servicios</p> <p>I-Está compuesto por múltiples atributos que de forma conjunta determinan su atractivo</p> <p>J-El turista lo tiene como su principal objetivo</p> <p>K-Es una agrupación multi-actividad que compite sobre la base de una estrategia de cooperación espacial</p> <p>L-Oferta productos turísticos integrados que resulta evaluada y juzgada por el turista potencial</p> <p>M-Los turistas realizan como mínimo una pernoctación</p> <p>N-Su gestión queda sujeta espacialmente a las fronteras administrativas y físicas que lo delimitan</p> <p>Ñ-Su competitividad depende de la imagen y percepción que es capaz de generar</p> <p>O- Está condicionado a una población que durante la temporada turística aumenta extraordinariamente gracias a los visitantes y transeúntes</p> <p>P- Está condicionado a una economía que depende de un</p>	<ol style="list-style-type: none"> 4. Bull (1994) 5. Ruiz, Olarte e Iglesias (1999) 6. OMT (1999) 7. Jafari (2000) 8. Murphy, Pritchard y Smith (2000) 9. Bigné, Font y Andreu (2000: 30) 10. Gunn (2002) 11. Torres (2005) 12. Ejarque (2005:27-28) 13. El Manual Terminológico del Turismo (CETUR) (2005) 14. Echarri (2006) 15. Pantano (2007)
---	---

<p>elevado porcentaje de las transacciones que realizan los turistas</p> <p>Q- Auténtica amalgama de productos individuales y oportunidades</p> <p>R-Los productos individuales y oportunidades se combinan para formar una experiencia total dentro del área visitada por el turista</p> <p>S-Pueden interpretarse subjetivamente por los consumidores, en función de su itinerario de viaje, formación cultural, motivo de visita, nivel de educación y experiencia previa</p> <p>T-Los turistas lo eligen para pasar la totalidad o parte de sus vacaciones</p> <p>U- Han despertado en ellos en referencia a su cuadro motivacional como viajeros</p>	
---	--

T-Total

Fuente: Elaboración propia

Anexo 6. Análisis conceptual sobre gestión municipal

Tabla 3. Conceptos de gestión municipal

Número	Año	Autor	Concepto
1	1996	Edgard	Implica el conjunto de acciones que realizan las entidades municipales para el cumplimiento de objetivos y metas establecidas en la planificación de los programas de trabajo, mediante la administración e integración de los recursos de un territorio. Una clara visión de gestión municipal se entiende como el manejo de una serie de funciones de recursos destinados a proporcionar a los distintos sectores de la población, los satisfactores de sus respectivas necesidades de bienes de consumo colectivo.

2	1977	Buckley	Es necesario comprender la gestión municipal como un proceso de participación, deliberación y emancipación mediante el cual las comunidades y los pueblos deciden las prioridades y expectativas de su futuro, inmerso en sus valores culturales y su imaginario colectivo siempre pensando en un contexto sistémico
3	2004	Martínez	Es un proceso continuo de análisis, toma de decisiones, organización y control de actividades para mejorar la formulación de políticas públicas municipales y su implementación, con el fin de ordenar el territorio y promover la calidad de vida de sus habitantes.
4	2006	Castillo	Es un proceso con un conjunto de objetivos, metas y resultados de gobierno que integran necesariamente los cuatro componentes de la gestión, basados en la legislación nacional y municipal como mecanismo de cumplimiento normativo, además, es un conjunto de procesos políticos, sociales, jurídicos, económicos y fundamentalmente técnicos de gestión, con principios y valores que buscan transformar y consolidar el desarrollo local, crear riqueza a través de la movilización de recursos humanos, financieros, de capitales físicos y naturales para generar bienes y servicios transables.
5	2010	Perez	Aclara que la gestión municipal es el conjunto de acciones promovidas desde el gobierno local, caracterizado por la capacidad para manejar recursos (humanos, técnicos y físicos) y lograr más eficiencia en las respuestas a las necesidades de la localidad y en la concreción de las políticas de desarrollo.
6	2013	Municipalidad de Lima	La gestión municipal comprende las acciones que realizan las dependencias y organismos municipales, encaminadas al logro de objetivos y cumplimiento de metas establecidas en los

			planes y programas de trabajo, mediante las interrelaciones e integración de recursos humanos, materiales y financieros.
7	2016	Armas Vallejos	La gestión municipal como un conjunto de acciones orientadas al logro de una administración eficiente y eficaz de los recursos del municipio para la mayor satisfacción de las necesidades de su población.
8	2016	Comp	La gestión municipal es un todo sistémico de acciones y toma de decisiones del gobierno municipal, en coordinación y consenso con los actores locales, mediante el conjunto de ideas, actitudes, normas, procesos, procedimientos y otras formas de conducta en el ejercicio de la autoridad política para atender los intereses de la sociedad.
9	2016	Pública	La gestión, es la acción de gerenciar la organización y administración de todos los recursos del municipio, proceso continuo de análisis, toma de decisiones, organización y control de actividades para ejecutar las políticas municipales, con la finalidad de promover la calidad de vida de sus habitantes. Además, es una tarea compartida para elevar las condiciones económicas, sociales, humanas, físicas y culturales del municipio para que sea económicamente equitativo, políticamente viable, administrativamente eficiente y ambientalmente sostenible.
10	2016	SISMAP Municipal	La gestión municipal debe de implicar una gestión efectiva de los servicios municipales, estableciéndose compromisos con el desarrollo local, insertando capacidades en el proceso de competencia municipal, formulando procesos transparentes y eficientes de gestión financiera y presupuestaria, definiendo niveles de control municipal, teniendo la planificación y organización municipal como ejes viables de una buena

			dirección, y legitimando el accionar de sus autoridades, entre otras.
11	2017	Ramírez García	La Gestión Municipal implica el desarrollo un conjunto de actividades, estrategias y técnicas idóneas que permitan desarrollarse internamente y proyectarse a la comunidad la imagen de un gobierno edil serio, responsable, moderno, eficaz y eficiente a tono con las expectativas de la población.
12	2019	Huanca Rojas	Gestión municipal es la eficiencia de todo recurso dependiente de la entidad de gobierno político, económico y administrativo a través de su representante y regulado jurídicamente siguiendo un sistema gubernamental de acciones ordenadas, coherentes y auto-creativas en un espacio-tiempo determinado, obteniendo la mejor eficacia en la satisfacción de los intereses de personas e instituciones de una comunidad.

Tabla 4. Taxonomía del concepto de gestión municipal

Autores	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	T	%
Elementos														
Es la acción de gerenciar la organización y administración de todos los recursos del municipio.	x		x		x	x	x		x				6	50
Proceso continuo de análisis, toma de decisiones, organización y control de actividades para ejecutar las políticas municipales.			x	x					x				3	25
Con la finalidad de promover la calidad de vida de sus	x	x	x		x			x	x			x	7	58

habitantes.														
Es una tarea compartida para elevar las condiciones económicas, sociales, humanas, físicas y culturales del municipio.	x			x					x				3	25
Para que sea económicamente equitativo, políticamente viable, administrativamente eficiente y ambientalmente sostenible.					x				x				2	16
Un proceso de participación, deliberación y emancipación.		x											1	8
Es un proceso inmerso en sus valores culturales y su imaginario colectivo siempre pensando en un contexto sistémico.		x											1	8
Para mejorar la formulación de políticas públicas municipales y su implementación.			x			x							2	16
Integra necesariamente los cuatro componentes de la gestión, basados en la legislación nacional y municipal como mecanismo de cumplimiento normativo.				x				x					2	16
Es un conjunto de procesos políticos, sociales, jurídicos, económicos y				x									1	8

fundamentalmente técnicos de gestión.														
Con el objetivo de crear riqueza a través de la movilización de recursos humanos, financieros, de capitales físicos y naturales para generar bienes y servicios transables.				x									1	8
Es el conjunto de acciones.							x	x					2	16
Caracterizada por la capacidad para manejar recursos (humanos, técnicos y físicos).					x	x							2	16
Conjunto de ideas, actitudes, normas, procesos, procedimientos y otras formas de conducta en el ejercicio de la autoridad política.								x					1	8
Debe de implicar una gestión efectiva de los servicios municipales estableciéndose compromisos con el desarrollo local.										x	x		2	16
Debe definir niveles de control municipal, teniendo la planificación y organización municipal como ejes viables de una buena dirección, y legitimando el accionar de sus										x			1	8

autoridades.														
Tiene como objetivo proyectar a la comunidad la imagen de un gobierno edil serio, responsable, moderno, eficaz y eficiente a tono con las expectativas de la población.											x		1	8
Es la eficiencia de todo recurso dependiente de la entidad de gobierno político, económico y administrativo a través de su representante y regulado jurídicamente.												x	1	8
Debe seguir un sistema gubernamental de acciones ordenadas, coherentes y auto-creativas en un espacio-tiempo determinado.												x	1	8
Total	3	3	4	5	4	3	2	4	5	2	2	3		
%	15	15	21	26	21	15	10	21	26	10	10	15		

Leyenda:

1. Edgard (1996)
2. Buckley (1977)
3. Martínez (2004)
4. Castillo (2006)
5. Perez (2010)
6. Municipalidad de Lima (2013)
7. Armas Vallejos (2016)
8. Comp (2016)
9. Pública (2016)

T-Total

10.SISMAP Municipal (2016)

11.Ramírez García (2017)

12.Huanca Rojas (2019)

Fuente: Elaboración propia

Anexo 7. Análisis conceptual sobre turismo responsable

Tabla 5. Conceptos de turismo responsable

Número	Año	Autor	Concepto
1	1997:2	AITR	Un turismo que sea sostenible desde el punto de vista ambiental, socioeconómico y cultural. Un turismo que apoye el desarrollo y la autodeterminación económica y cultural de las comunidades del Sur y del Norte del mundo que lo practican.
2	2002	Harold Goodwin y Mike Fabricius	El turismo responsable como aquel que minimiza los impactos negativos del turismo a nivel medioambiental, social y cultural; genera mayores beneficios económicos para las comunidades anfitrionas y contribuye a su bienestar; involucra a la población local en las decisiones que afectan a sus opciones de vida; contribuye positivamente a la conservación del patrimonio natural y cultural, y al mantenimiento de la biodiversidad; ofrece a los turistas experiencias más gratas, a través de relaciones significativas con elementos del entorno local; es accesible para las personas con limitaciones físicas; presta atención a los aspectos culturales y promueve el respeto entre turistas y anfitriones.
3	2005	Chafe	Turismo que maximiza los beneficios para las comunidades locales, minimiza los impactos sociales o ambientales negativos y ayuda a los habitantes locales a conservar culturas y hábitat o especies frágiles.

4	2007:89	López-Guzmán, Millán y Melián	Una actitud de respeto que debe de tener el viajero hacia los lugares y personas que visita. Por tanto, estos viajes han de tener un mínimo impacto ambiental, un positivo intercambio de experiencias entre las personas y la máxima equidad económica.
5	2009	OMT	El turismo responsable como la “actividad turística que los turistas y los agentes turísticos realizan con respeto por los lugares de acogida desde el punto de vista medioambiental, cultural, social y económico, y que a su vez la comunidad receptora acepta y respeta y las autoridades públicas protegen y fomentan”.
6	2012	Responsible Tourism Conference	Turismo que intenta minimizar los impactos negativos ambientales, sociales y culturales, y genera mayores beneficios económicos para la población local.
7	2016	De Juan	El turismo responsable incluye la participación proactiva de todas las personas implicadas en la actividad turística de cara a conseguir la máxima sostenibilidad social, medioambiental y económica. Implica en el consumidor tener una sensibilización y un conocimiento previos antes de decidir a qué destino viajar, qué proveedores utilizar e incluso si debe o no viajar a dicho destino.
8	2018	Boned	El turismo responsable es la “decisión individual” de viajar respetando el destino –tanto su aspecto social, cultural y económico como el natural- y asumiendo las responsabilidades de esos actos. Es decir, es tu actitud y tu compromiso para que el viaje que realices sea lo más sostenible posible.
9	2018	Organización	El Turismo Responsable como aquel que “maximiza los

		Centro para Viajes Responsables (Center for Responsible Travel (CREST))	beneficios para las comunidades locales, minimiza los impactos sociales y ambientales y ayuda a las poblaciones locales a conservar sus frágiles culturas, hábitats o especies”.
10	2018	Rocío	Es el tipo de turismo que busca minimizar los impactos negativos en el ecosistema, economía, sociedad y cultura de la zona o destino donde se desarrolla la actividad turística. El turismo responsable es también autenticidad, descubrimiento, cercanía. Hacer excursiones que no dañen la naturaleza, contratar guías locales, o comprar en comercios de la zona. De esta manera, promovemos la economía local, y con ello, aumenta la calidad del producto y de la zona.
11	2019	Twenergy	El turismo responsable consiste en aquellas actividades que, además de ser respetuosas con el medio ambiente, buscan educar a los participantes acerca de las tareas que se realizan para proteger los ecosistemas de la localidad visitada, su patrimonio y costumbres.
12	2020	Rubio	El turismo responsable busca minimizar los impactos negativos en el ecosistema, economía, sociedad y cultura del lugar en el que se desarrolla la actividad turística, no sólo desde el punto de vista del viajero sino teniendo en cuenta también a los negocios o instituciones implicadas en la oferta y promoción de los servicios turísticos.

Tabla 6. Taxonomía del concepto de turismo responsable

Autores																			
---------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Elementos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	T	%
Minimiza los impactos negativos del turismo a nivel medioambiental, social y cultural.	x	x	x	x	x	x	x		x	x		x	10	83
Genera mayores beneficios económicos para las comunidades anfitrionas y contribuye a su bienestar.	x	x	x			x			x	x			6	50
Involucra a la población local en las decisiones que afectan a sus opciones de vida.		x											1	8
Contribuye positivamente a la conservación del patrimonio natural y cultural, y al mantenimiento de la biodiversidad.		x	x						x				3	25
Ofrece a los turistas experiencias más gratas, a través de relaciones significativas con elementos del entorno local.		x											1	8
Es accesible para las personas con limitaciones físicas.		x											1	8
Presta atención a los aspectos culturales.		x											1	8
Promueve el respeto entre		x			x								2	16

turistas y anfitriones.														
Una actitud de respeto que debe de tener el viajero hacia los lugares y personas que visita.				x	x			x						3 25
Un positivo intercambio de experiencias entre las personas y la máxima equidad económica.				x										1 8
Una actividad turística que los turistas y los agentes turísticos realizan.					x									1 8
Incluye la participación proactiva de todas las personas implicadas en la actividad turística.							x							1 8
Implica en el consumidor tener una sensibilización y un conocimiento previos antes de decidir a qué destino viajar, qué proveedores utilizar e incluso si debe o no viajar a dicho destino.							x							1 8
Es la “decisión individual” de viajar respetando el destino – tanto su aspecto social, cultural y económico como el natural- y asumiendo las								x						1 8

responsabilidades de esos actos.														
Es autenticidad, descubrimiento y cercanía.										x			1	8
Hacer excursiones que no dañen la naturaleza, contratar guías locales, o comprar en comercios de la zona.										x			1	8
Aquellas actividades que son respetuosas con el medio ambiente y buscan educar a los participantes acerca de las tareas que se realizan para proteger los ecosistemas de la localidad visitada, su patrimonio y costumbres.											x		1	8
Total	2	8	3	3	4	2	3	2	3	4	1	1		
%	11	47	17	17	23	11	17	11	17	23	5	5		

Leyenda:

1. AITR (1997:2)
2. Harold Goodwin y Mike Fabricius (2002)
3. Chafe (2005)
4. López-Guzmán, Millán y Melián (2007:89)
5. OMT (2009)
6. Responsible Tourism Conference (2012) en Lee et al. (2017: 299)
7. De Juan (2016)
8. Boned (2018)

T-total

9. Organización Centro para Viajes Responsables (Center for Responsible Travel (CREST), (2018)
10. Rocío (2018)
11. Twenergy (2019)
12. Rubio (2020)

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 8. Análisis comparativo de procedimientos de diagnóstico de destinos

Tabla 7. Comparación de procedimientos de diagnóstico de destinos

Procedimientos Fases	1	2	3	4	Total	%
Determinación del enfoque de planificación, escala y objetivos	x			x	2	50
Delimitación del área de estudio	x			x	2	50
Revisión de la literatura	x			x	2	50
Planificación del trabajo de campo	x			x	2	50
Recolección de la información de campo	x	x		x	3	75
Análisis y sistematización de resultados	x	x			2	50
Planificación y diseño del diagnóstico		x			1	25
Conformación del equipo de diagnóstico		x	x		2	50
Propósitos del diagnóstico		x			1	25
Cronograma de trabajo		x	x		2	50
Caracterización de la demanda		x			1	25
Identificación de atractivos y recursos turísticos		x			1	25

Identificación de problemas		x			1	25
Evaluación del potencial turístico		x			1	25
Zonificación del potencial		x			1	25
Valoración de indicadores		x			1	25
Conquistadores y desalentadores		x			1	25
Propuesta de acciones		x			1	25
Control de resultados		x			1	25
Ejecución del diagnóstico			x		1	25
Caracterización general de la empresa turística objeto de estudio			x		1	25
Análisis externo			x		1	25
Análisis del entorno general o macroentorno			x		1	25
Análisis del entorno competitivo o microentorno			x		1	25
Análisis interno			x		1	25
Total	6	15	8	5		
%	24	60	32	20		

Leyenda:

1. Procedimiento de diagnóstico turístico local propuesto por Ricaurte Quijano (2009)
2. Procedimiento de diagnóstico turístico local con un enfoque participativo en comunidades rurales propuesto por Zulueta (2015)
3. Procedimiento general de diagnóstico estratégico de empresas turísticas propuesto por Martínez (2019)

4. Procedimiento de diagnóstico turístico de la ciudad de Ventanas, provincia de Los Ríos propuesto por Castro Yaguana (2020)

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 9. Análisis comparativo de procedimientos de evaluación de destinos

Tabla 8. Comparación de procedimientos de evaluación de destinos

Fases	Procedimientos					Total	%
	1	2	3	4	5		
Caracterización del área	x		x	x		3	60
Ubicación geoespacial del territorio por evaluar	x					1	20
Análisis de los datos demográficos	x					1	20
Análisis del sistema de gobernanza	x					1	20
Evaluación de los recursos	x					1	20
Inventario de recursos teniendo en cuenta su tipología: naturales y culturales	x		x		x	3	60
Valoración del estado actual de cada recurso, a partir de su valor intrínseco y extrínseco	x					1	20
Jerarquización de los recursos	x					1	20
Análisis de la demanda	x				x	2	40
Analizar el perfil de la demanda actual	x				x	2	40
Estudio de las necesidades de la demanda potencial	x					1	20

Relaciones entre los actores	x					1	20
Identificación de los actores que intervienen	x		x		x	3	60
Nivel de relación entre los actores	x				x	2	40
Fijación de intereses y patrones de interacción	x					1	20
Análisis de resultados	x				x	2	40
Preparación para la evaluación de la sostenibilidad		x				1	20
Diagnóstico del área de evaluación de la sostenibilidad		x				1	20
Identificación y validación del sistema de indicadores		x				1	20
Evaluación integrada de la sostenibilidad del destino turístico en función del desarrollo local		x		x		2	40
Monitoreo y control sistemático de los resultados de la evaluación de la sostenibilidad		x		x		2	40
Diagnóstico del sitio			x	x		2	40
Estrategias, programas y acciones			x			1	20
Plan estratégico			x			1	20
Plan de acción			x			1	20
Revisión de las políticas de desarrollo turístico			x			1	20

Revisión del Plan Nacional Estratégico de Turismo			x			1	20
Selección de instituciones públicas y privadas, expertos y grupo gestor			x			1	20
Formar el equipo de trabajo con expertos locales, provinciales, nacionales e internacionales			x	x	x	3	60
Selección de las dimensiones, componentes, áreas claves e indicadores para el diagnóstico			x			1	20
Diseñar los instrumentos para la recopilación de la información preliminar			x			1	20
Diseño y elaboración de la ficha técnica de indicadores cuantitativos y cualitativos			x			1	20
Evaluación integral de las dimensiones, componentes, áreas claves e indicadores			x			1	20
Evaluación y monitoreo			x			1	20
Verificación de las premisas				x		1	20
Identificar el grupo de interés				x		1	20
Confección del mapa de procesos del destino turístico				x		1	20
Descripción del proceso de planificación				x		1	20

Medición - análisis				x		1	20
Propuesta de mejora				x		1	20
Áreas Mejora				x		1	20
Seguimiento y control				x		1	20
Planificación y diseño del proceso de evaluación territorial					x	1	20
Propósito de la evaluación territorial					x	1	20
Formas de evaluación					x	1	20
Cronograma de trabajo					x	1	20
Recolección de la información					x	1	20
Identificación de problemas					x	1	20
Determinación del potencial turístico del municipio susceptible de desarrollo					x	1	20
Total	16	5	16	13	14		
%	32	10	32	26	28		

Leyenda:

1. Procedimiento de evaluación de territorios para el desarrollo del turismo comunitario en la región amazónica del Ecuador propuesto por Reyes (2015)
2. Procedimiento para la evaluación integrada de la sostenibilidad de los destinos turísticos en función del desarrollo local propuesto por Lorenzo (2017)
3. Procedimiento para la evaluación de la sostenibilidad turística en el destino sol y playa Crucita propuesto por Cuétara (2019)
4. Procedimiento para la evaluación de la sostenibilidad de los destinos turísticos propuesto por Robert Beatón (2020)

5. Procedimiento de evaluación turística territorial con un enfoque participativo propuesto por Moya Monteagudo (2015)

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 10. Fichas de caracterización de la demanda turística y de recursos y atractivos turísticos del municipio

Figura 2. Ficha para la caracterización de la demanda turística

Segundo momento: Caracterización de la demanda.

1.1 Existe demanda turística hacia la comunidad.

Sí

No

1.2 Frecuencia de la demanda que posee la comunidad

1. Permanente (todo el año)

3. Esporádica (de vez en cuando)

2. Estacional (sólo por temporadas)

4. Inexistente

1.3 Forma de viaje

1. Independiente

2. Organizado (paquetes, "tours")

1.4 Tipo de demanda que posee la comunidad.

a) Con respecto al origen

a) Con respecto al tiempo de estadía

1. Internacional

1. Turistas

2. Nacional

3. Regional

2. Excursionistas

1.5 El gasto promedio diario de los visitantes es: (escriba la respuesta en CUC)

1. Turistas

2. Excursionistas

1.6 Indique 3 razones o atractivos principales por los cuales es visitada la comunidad

1.7 Los servicios turísticos que consumen los visitantes son:

Tipo de servicio

1. Alojamiento

4. Otro _____

2. Restauración

5. Ninguno

3. Kioscos de comida

Tabla 9. Ficha para la caracterización de los recursos y atractivos turísticos

Nombre del recurso	Topología	Estado de conservación	Ubicación

Fuente: Martínez González, 2017 a partir de Ricaurte (2009)

Anexo 11. Instalaciones de apoyo al turismo

Tabla 10. Agencias de Viajes

Agencia Havanatur	<ul style="list-style-type: none"> • 1 oficina en Santa Clara
Agencia Viajes Cubanacán	<ul style="list-style-type: none"> • 1 oficina en Santa Clara • 1 buró en hotel América Santa Clara
Agencia Cubatur	<ul style="list-style-type: none"> • 1 oficina en Santa Clara • 1 oficina en restaurante Santa Rosalía
Agencia Ecotur	<ul style="list-style-type: none"> • 1 oficina en hotel Santa Clara Libre

Fuente: Dirección Municipal de Planificación Física, 2014

Tabla 11. Puntos de renta Transtur

Entidad		Dirección	Municipio
Tristá y Amparo	Transtur	Rafael Tristá y Amparo	Santa Clara
Maceo y Carretera Central	Transtur	Maceo y Carretera Central	Santa Clara
Parque Vidal	Transtur	Parque Vidal	Santa Clara
Oficina La Catedral	Transtur	Marta Abreu E/ Alemán y Juan Bruno Zayas	Santa Clara
Aeropuerto Abel Santamaría	Transtur	Carretera Maleza Km 11	Santa Clara
Santa Clara	Gaviota	Centro De Negocios Ausa	Santa Clara

Fuente: Dirección Municipal de Planificación Física, 2014

Tabla 12. Tiendas Caracol

Nombre	Cadena	Especialidad	Dirección
La Isla	Caracol	Especializada	Calle Colón E/ Parque y San Cristóbal
Casa del Habano La Veguita	Caracol	Especializada	Calle Maceo No 176 A E/ Julio Jover y Berenguer
Photoclub Villa Clara	Caracol	Especializada	Calle Colón E/ San Cristóbal y Mujica
La Granjita	Caracol	Mixta	Hotel Villa La Granjita
Universidad	Caracol	Mixta	Universidad Central de Las Villas
Los Precios Fijos	Caracol	Mixta	Calle Maceo Esq. A Independencia
El Primavera	Caracol	Especializada	Calle Máximo Gómez E/ Independencia y Martí

Fuente: Dirección Municipal de Planificación Física, 2014

Anexo 12. Herramientas utilizadas en el análisis del potencial turístico del municipio Santa Clara

Tabla 13. Cálculo del potencial turístico

Indicadores		ESPECIALISTAS				Valor real			
Ind Ambientales	Ponderación	E1	E2	E3	E4	E1	E2	E3	E4
1	0.1	4	6	5	5	0.4	0.6	0.5	0.5
2	0.16	5	6	6	6	0.8	0.96	0.96	0.96
3	0.2	5	5	7	6	1	1	1.4	1.2
4	0.16	7	7	5	7	1.12	1.12	0.8	1.12
5	0.12	6	5	5	5	0.72	0.6	0.6	0.6
6	0.13	6	4	6	4	0.78	0.52	0.78	0.52
7	0.13	6	4	4	5	0.78	0.52	0.52	0.65
Total	1					5.6	5.32	5.56	5.55
Promedio	5.5								
Ind. Turísticos	Ponderación	E1	E2	E3	E4	E1	E2	E3	E4
1	0.3	4	3	7	6	1.2	0.9	2.1	1.8
2	0.2	8	6	4	7	1.6	1.2	0.8	1.4
3	0.3	10	7	5	7	3	2.1	1.5	2.1
4	0.2	3	8	4	6	0.6	1.6	0.8	1.2
Total	1					6.4	5.8	5.2	6.5
Promedio	5.97								
Ind. de Percepción	Ponderación	E1	E2	E3	E4	E1	E2	E3	E4
1	0.1	6	9	8	8	0.6	0.9	0.8	0.8
2	0.16	3	3	5	5	0.48	0.48	0.8	0.8
3	0.15	4	2	4	4	0.6	0.3	0.6	0.6
4	0.13	2	5	4	4	0.26	0.65	0.52	0.52

5	0.2	7	8	9	7	1.4	1.6	1.8	1.4
6	0.13	3	4	5	5	0.39	0.52	0.65	0.65
7	0.13	8	8	8	9	1.04	1.04	1.04	1.17
Total	1					4.77	5.49	6.21	5.94
Promedio	5.6								
Ind. Antrópicos	Ponderación	E1	E2	E3	E4	E1	E2	E3	E4
1	0.2	8	7	7	7	1.6	1.4	1.4	1.4
2	0.14	9	8	8	7	1.26	1.12	1.12	0.98
3	0.16	9	7	5	9	1.44	1.12	0.8	1.44
4	0.14	7	6	5	5	0.98	0.84	0.7	0.7
5	0.18	6	5	5	4	1.08	0.9	0.9	0.72
6	0.18	9	9	8	9	1.62	1.62	1.44	1.62
Total	1					7.98	7	6.36	6.86
Promedio	7.05								
TOTAL	6.03								

Tabla 14. Evaluación de indicadores

Indicadores	Valor Real
Ambientales	5.5
Turísticos	5.97
Percepción	5.6
Antrópicos	7.05
POTENCIAL	6.07

Tabla 15. Conquistadores y desalentadores

No	Conquistadores	Desalentadores
1	Significado de la figura del Che para la ciudad, diferentes monumentos erigidos en su honor: Complejo escultórico Plaza Ernesto Che Guevara, Tren Blindado.	Artificialización del territorio, agravado por la ejecución de obras sin el debido análisis ante los impactos ambientales, que ha conllevado al deterioro de su imagen paisajística.
2	Centro Histórico con edificaciones de elevado valor patrimonial.	Descapitalización de los recursos naturales, sobre todo por la degradación de los suelos, la contaminación del agua y la pérdida de la biodiversidad.

3	Existencia de centros de investigación y de salud de referencia nacional e internacional como el Cardiocentro Ernesto Che Guevara y la Universidad Central.	Existencia de conflicto vial y congestionamiento en el Centro Histórico, debido a la falta de área de parqueos, acondicionados por calles y aceras estrechas.
4	Auge de la actividad no estatal, principalmente en los servicios de restauración y de alojamiento.	Infraestructura hotelera insuficiente.
5	Cercanía al polo turístico Cayos del Norte de Villa Clara.	Deterioro de las redes de acueducto y alcantarillado.
6	Grandes potencialidades para desarrollar el turismo de eventos.	Déficit de instalaciones extrahoteleras para cubrir la demanda turística de la ciudad.
7	Presencia de un aeropuerto internacional.	Las instalaciones recreativas no se encuentran en óptimas condiciones constructivas.
8	La ciudad posee un alto desarrollo cultural y artístico para apoyar a la actividad turística.	Los programas turísticos no incluyen actividades culturales recreativas de la ciudad.
9	Los recursos intangibles como las tradiciones, leyendas y festividades tienen gran repercusión en la oferta turística del destino.	La oferta gastronómica de la ciudad carece de ofertas que promocionen las tradiciones culinarias de la misma.
10	Favorable posición geográfica del municipio.	

Fuente: Martínez González (2017)