UCLV
Universidad Central
"Marta Abreu" de Las Villas

FCE
Facultad de
Ciencias Económicas

Departamento Turismo

Carrera Licenciatura en Turismo

TRABAJO DE DIPLOMA

Título: Estrategia de gestión turística cultural para el desarrollo de la Ciudad de Santa Clara.

Autor: Lisi Novo García

Tutor: MSc. Yamir Leiva Martínez Sánchez

Santa Clara Junio, 2019

Copyright©UCLV

UCLV
Universidad Central
"Marta Abreu" de Las Villas

FCE
Facultad de
Ciencias Económicas

Academic Departament

DIPLOMA THESIS

Title: Cultural Tourism Management Strategy for the development of the City of Santa Clara.

Author: Lisi Novo García

Thesis Director: MSc. Yamir Leiva Martínez

Santa Clara June, 2019

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 mi familia, en especial a mi tío Ricardito, mi mama, mi hermano, mi cuñada y mi abuela Angelita, por todo el cariño y amor que me han dado y por educarme para ser una mejor persona cada día., por ayudarme en los momentos de mi vida que más los necesité. A mi novio y su familia, por el apoyo incondicional que me han brindado, su amor y comprensión. A mis amigas Karla, Eli y Carmen por estar a mi lado en los momentos más difíciles. A todas aquellas personas que de una u otra forma han contribuido a mi formación profesional y a convertirme en quien soy hoy.

Dedicatoria

A mi hermano, Por ser un leal compañero, amigo y cómplice en todo momento. Por encauzarme siempre en el buen camino de la vida Y ayudarme a lograr mis sueños

Resumen

El turismo cultural es una actividad que contribuye al desarrollo económico, a la integración social y al acercamiento entre los pueblos, abre nuevas oportunidades a localidades que hasta hace poco tiempo no eran prioritarias como destino turístico y supone una ruptura en los ciclos estacionales del turismo. La ciudad de Santa Clara persiste como uno de los municipios del país que cuenta con mejores condiciones para desarrollar la actividad turística, posee numerosos recursos naturales, histórico–culturales y humanos para proveer una oferta turística de calidad y coherente con las exigencias de la demanda actual. Por tanto la investigación a desarrollar se propone como objetivo Diseñar una Estrategia de Gestión Turística Cultural para el desarrollo local en la Ciudad de Santa Clara, en vista a lograr la rentabilidad de su potencial turístico a largo plazo; respetando su integridad y permitiendo el logro de beneficios para la comunidad receptora, a través de la integración de esfuerzos de todos los implicados. Para ello, se analizaron diferentes procedimientos encontrados en las bibliografías consultadas, seleccionándose la propuesta de la MSc. Zeida Carvajal García (2013), ya que se adapta a las particularidades del proceso investigativo, específicamente en destinos históricos-culturales. El principal aporte de la investigación radica en ofrecer una herramienta útil y práctica que aboga por el desarrollo turístico de Santa Clara, basado en la sostenibilidad cultural y la determinación del turismo como una estrategia de desarrollo que promueve el bienestar social y la vinculación de las comunidades a la industria turística.

Abstract

Cultural tourism is an activity that contributes to economic development, social integration and rapprochement between peoples, opens new opportunities to locations that until recently were not a priority as a tourist destination and is a break in the seasonal cycles of tourism. The city of Santa Clara persists as one of the municipalities in the country that has better conditions to develop tourism, has numerous natural, historical-cultural and human resources to provide a quality tourism and consistent with the demands of current demand. Therefore, the research to be developed aims to Design a Cultural Tourism Management Strategy for local development in the City of Santa Clara, in order to achieve the profitability of its long-term tourism potential; respecting their integrity and allowing the achievement of benefits for the receiving community, through the integration of efforts of all those involved. To do this, different procedures found in the consulted bibliographies were analyzed, selecting the MSc proposal. Zeida Carvajal García (2013), since it adapts to the particularities of the research process, specifically in historical-cultural destinations. The main contribution of the research lies in offering a useful and practical tool that advocates for the tourist development of Santa Clara, based on cultural sustainability and the determination of tourism as a development strategy that promotes social well-being and links communities to the tourism industry.

Índice

INTRODUCCIÓN 1
CAPÍTULO 1. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA SOBRE EL TURISMO CULTURAL SUSTENTABLE PARA EL DESARROLOO LOCAL EN DESTINOS HISTÓRICOS-CULTURALES 6
1.1 Introducción 6
1.2 Turismo. Definición y Tipologías 6
1.3 Turismo sustentable 10
1.3.1 Turismo Inteligente 12
1.3.2 Relación turismo sustentable y turismo inteligente para el desarrollo local 14
1.4 Patrimonio sustentable. Patrimonio cultural 17
1.4.1 Patrimonio cultural 20
1.5 Conceptualización de destino turístico 21
1.5.1 Destinos turísticos inteligentes DTI 22
1.5.2 Gestión integral de destinos turísticos inteligentes 25
1.6 El municipio como destino patrimonial integrado en pos de la sustentabilidad turística. 26
1.7 Análisis de procedimiento para la planificación sustentable de destinos turísticos 29
Conclusiones del Capítulo 30
CAPÍTULO 2. DIAGNÓSTICO DE GESTIÓN TURÍSTICA CULTURAL SUSTENTABLE PARA EL DESARROLLO LOCAL DEL DESTINO SANTA CLARA . 29
2.1 Introducción 29
2.2 Procedimiento para el diagnóstico turístico cultural de la Ciudad de Santa Clara 29
2.3 Aplicación del procedimiento que contiene el diagnóstico de la gestión turística cultural sustentable para el desarrollo local del destino Santa Clara 31
Fase 1. Organización del proceso 31
Fase 2 Construcción del estudio 33
Fase 3. Diagnóstico y análisis de la gestión del turismo cultural 33
Conclusiones del segundo capítulo 49
CAPÍTULO 3. ESTRATEGIA DE GESTIÓN TURÍSTICA SUSTENTABLE PARA EL DESARROLLO LOCAL. 51
3.1 Introducción 51

3.2 Procedimiento seleccionado para la elaboración de una Estrategia de Gestión Turística Sustentable para el desarrollo local en la ciudad Santa Clara..... 51
3.3 Resultados de la aplicación del procedimiento seleccionado 52
Fase 4. Proyección estratégica para la gestión del turismo cultural en la ciudad de Santa Clara 52
Fase 5. Evaluación y control de la estrategia de gestión turística sustentable para el desarrollo de la ciudad de Santa Clara 65
Fase 6. Validación de la estrategia de gestión turística cultural sustentable mediante el criterio de especialistas 66
Conclusiones del tercer capítulo 66
CONCLUSIONES 67
RECOMENDACIONES 68
BIBLIOGRAFÍA 69
ANEXOS 71
Anexo 1: Hilo Conductor 71
Anexo 2: Definiciones de Turismo 72
Anexo 3: Taxonomía de las definiciones de turismo analizadas..... 75
Anexo 4: Identificación de tipologías turísticas y sus tendencias..... 77
Anexo 5. Clasificación turismos genéricos 78
Anexo 6. Clasificación turismos específicos 79
Fuente: (Magadán & Rivas, 2015) 79
Anexo 7. El turismo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible..... 80
Anexo 8. Definición de Destino 84
Fuente: Elaboración propia..... 86
Anexo 9. Procedimientos para la planificación sostenible de destinos turísticos..... 87
Fuente: Elaboración propia..... 90
Anexo 10: Procedimiento para desarrollar la gestión turística cultural sustentable para el desarrollo local. (Carvajal, 2013) 91
Anexo 11: Recorrido metodológico a partir de las particularidades culturales patrimoniales del territorio. 95
Anexo 12: Construcción del estudio 97
Anexo 13: Análisis DAFO del destino histórico-cultural Santa Clara 100
Anexo 14: Solicitud de criterio de especialista..... 101
Anexo 15: Tabla de datos de Especialistas 102

Introducción

INTRODUCCIÓN

El sector turístico, desde sus inicios, ha ido adaptándose a los nuevos estilos de vida de la sociedad. Uno de los mayores cambios sufridos tanto por el sector como por el propio turista en los últimos años es la concienciación sobre la influencia que pueden tener en el entorno en el que actúan y sobre las posibles consecuencias negativas que su comportamiento puede acarrear, es decir, sobre la sustentabilidad del turismo. (Lopez Z, Vázquez A, & Lario O, 2018)

El turismo representa una actividad capaz de concebir dinámicas de desarrollo que pueden alcanzar y ejercer un impacto positivo en aquellas comunidades donde se despliega. (Oliveros O, Virgen A, & Chávez Do, 2018). Siendo una de las actividades que más ingresos de divisas reporta a las economías poco desarrolladas del mundo. De aquí la importancia de esta actividad como fuente de generación de ingresos y empleo para las economías locales constituyendo una alternativa real de desarrollo local. (Castillo & Cárdenas C, 2018)

La Organización Mundial del Turismo propone que el turismo sea un factor creador de considerables actividades, fuente de empleo para el progreso en todos los países donde se práctica, haciendo alusión al principio del turismo: “Calidad de vida para la población de acogida”. También proclama que la satisfacción de las necesidades turísticas no debe constituir una amenaza para los intereses sociales, económicos y ambientales, especialmente, para los recursos naturales. (Oliveros O, Virgen A, & Chávez Do, 2018)

La sustentabilidad turística, se conforma hoy como una noción muy difundida para guiar el desarrollo territorial. (Florido T, Garzón G, & Ramírez L, 2018). En el caso particular de Cuba, los objetivos de sustentabilidad turística forman parte de los lineamientos de la política económica y social del Partido y la Revolución, planteados en el VII Congreso del Partido Comunista de Cuba (2016). Sobre esta base se han trazado nuevas políticas para la economía y sociedad donde el turismo es concebido como sector fundamental. Ocho lineamientos se relacionan directamente con el turismo y se centran básicamente en la satisfacción del cliente con el marcado propósito de aumentar los arribos al país, el aumento del ingreso medio por turista con un énfasis en la comercialización, utilizando las tecnologías más avanzadas de la información y las comunicaciones. (Rama, 2017).

También se otorga gran importancia a las iniciativas y proyectos de desarrollo local, donde se promueve el autoabastecimiento de los municipios, buscando la autonomía de

cada territorio a través de un mejor aprovechamiento y gestión de sus recursos, conducidos por los Consejos de Administración Municipales. (Rojas, 2017)

La progresiva inserción del patrimonio cultural en el turismo explica el despegue turístico de ciudades históricas a través del denominado turismo cultural, mejorando su atractivo turístico constantemente a través de sus elementos patrimoniales materiales e inmateriales, esta modalidad turística puede ser un positivo instrumento de desarrollo local y regional, entendido esto último desde una visión socio-económica que permita una equitativa distribución de los beneficios, ya sean de carácter económico, social y cultural en las comunidades anfitrionas, reflejado en una mejora de la educación, la formación, la creación de empleo y la generación de ingresos. (Moreno M, Martínez M, & García R, 2018)

La Administración Pública intenta potenciar el turismo cultural, con el fin de valorizar los recursos patrimoniales y generar un desarrollo territorial endógeno a lo largo de todo el año, con el propósito de romper los grandes ciclos de estacionalidad evitando que se saturen los destinos en esos meses fundamentalmente en pos de la sostenibilidad turística. (Moreno M, Martínez M, & García R, 2018)

El turismo de patrimonio cultural se consolida para estas ciudades como una vía de desarrollo socioeconómico. Su impulso permite la restauración, adecuación y preservación del patrimonio, influyendo en la calidad estética de la ciudad. (Moreno M, Martínez M, & García R, 2018)

En ese sentido, el municipio de Santa Clara se ha visto inmerso en el desarrollo de iniciativas locales. La ciudad de Santa Clara, es la capital de la provincia cubana de Villa Clara. Persiste como uno de los municipios del país que cuenta con mejores condiciones para desarrollar la actividad turística, posee numerosos recursos naturales, histórico – culturales y humanos para proveer una oferta turística de calidad y coherente con las exigencias de la demanda actual. Debido a la cantidad de atractivos turísticos presentes en el municipio, la ciudad es un complemento turístico de significativa importancia para el destino Cayos de Villa Clara situados al norte de la provincia. Además, la ciudad cuenta con una infraestructura hotelera y extra hotelera destinada a la modalidad de turismo de ciudad y cultura.

Las autoridades locales en la Ciudad de Santa Clara, pretende implementar proyectos de iniciativa municipal de desarrollo local, sobre la base de la explotación de sus potencialidades para la actividad turística. (López, 2017)

A pesar de contar con características urbanísticas, arquitectónicas e históricas de gran interés y numerosos recursos y atractivos turísticos, existen limitaciones que afectan el logro de este propósito, vinculadas fundamentalmente al escaso compromiso de las entidades turísticas y culturales en la gestión del turismo cultural de forma sustentable y la insuficiente vinculación entre ambas en pos del desarrollo local de la ciudad. La escasa preparación del personal que labora en instituciones culturales en el tema del turismo cultural influye desfavorablemente a la hora de competir con de ciudades que cuentan con productos de turismo cultural consolidados dentro del propio país.

La imagen de ciudad de tránsito unido a la insuficiente infraestructura turística de alojamiento y recreación en la ciudad provoca que la estancia promedio en el destino sea muy corta. Las limitadas opcionales turísticas integradoras del patrimonio cultural tangible e intangible así como la Centralización de las decisiones comerciales en la Casa Matriz de la Agencia de Turismo Cultural Paradiso conllevan a la ineficiente utilización del patrimonio cultural. La débil cultura medioambiental, el poco sentido de pertenencia de la población hacia el patrimonio cultural y los escasos recursos financieros destinados a la restauración y construcción de nuevas inversiones influyen en la imagen deteriorada en zonas claves para el desarrollo turístico.

Después de analizar la anterior situación problemática, se plantea como **problema de investigación:** ¿Cómo gestionar de forma efectiva el turismo cultural en el destino Santa Clara?

El objeto de la presente investigación lo constituye la gestión del turismo cultural y **el campo de acción:** el desarrollo del destino Santa Clara mediante criterios de sustentabilidad.

La hipótesis de la investigación se define de la siguiente manera: Si se elabora una estrategia de gestión turística cultural basada en criterios de sustentabilidad se contribuirá a la gestión efectiva de la modalidad en el destino Santa Clara.

Las variables identificadas para la operacionalización de la hipótesis se trabaja a partir de la **variable independiente:** estrategia para la gestión turística sustentable y la **variable dependiente:** desarrollo del turismo cultural en el destino Santa Clara.

Es por ello que se plantea como **objetivo general:** Elaborar una estrategia de gestión turística cultural basada en criterios de sustentabilidad para el destino Santa Clara.

Para alcanzar el objetivo general planteado, se establecen los siguientes **objetivos específicos:**

- Determinar los fundamentos teóricos-metodológicos que sirven de soporte a la investigación.
- Diagnosticar la situación actual de la gestión del turismo cultural en la Ciudad de Santa Clara.
- Diseñar una estrategia para la gestión del turismo cultural en el destino Santa Clara, basada en criterios de sustentabilidad.

Para el tratamiento a la bibliografía nacional e internacional consultada se emplea la **Norma APA 6ta Edición**. Se emplearon métodos tanto cuantitativos como cualitativos. Además, por su forma de cognición, se emplearon métodos teóricos y empíricos. Del nivel teórico se encuentran el análisis-síntesis, la inducción-deducción y el histórico-lógico; mientras que del nivel empírico se encuentran el análisis documental, la entrevista estructurada, la observación científica, la Matriz DAFO.

La indagación inicial tiene como valor teórico la elaboración de una investigación bibliográfica, a partir de los resultados obtenidos del escrutinio bibliográfico de literaturas nacionales e internacionales que puede contribuir al enriquecimiento de los estudios sobre la gestión y planificación de destinos turísticos históricos-culturales y el desarrollo del turismo en materia de sostenibilidad cultural y desarrollo local.

Desde el punto de vista metodológico; su valor práctico radica en la elaboración de una estrategia a partir de implementación de un procedimiento científicamente argumentado, que orientará un conjunto de acciones planificadas sistemáticamente, con el fin de proyectar la gestión sustentable del turismo cultural en la Ciudad de Santa Clara, aportando una herramienta que le permitirá gestionar y dirigir el desarrollo turístico cultural asumiendo mejores prácticas adaptadas a la realidad de este destino y dirigidas a preservar, proteger y revitalizar su patrimonio cultural, evitando un manejo inadecuado que provoque la pérdida de su valor auténtico.

La propuesta estratégica que se ofrecerá estará basada en el empleo de procedimientos científicamente fundamentados, así como, el apoyo de métodos y técnicas para el análisis de la situación actual del destino y el diseño de la misma. El presente estudio

puede servir de guía para otros destinos histórico-cultural del país, debido a la necesidad que existe de emprender un desarrollo turístico sustentable.

El presente trabajo de diploma se estructura en tres capítulos:

Capítulo 1.Investigación bibliográfica sobre el Turismo Cultural Sustentable para el desarrollo local en destinos históricos-culturales.

Capítulo 2. Diagnóstico de gestión turística cultural sustentable para el desarrollo local de la Ciudad de Santa Clara.

Capítulo 3. Estrategia de gestión turística cultural sustentable para el desarrollo local.

Además, cuenta con un cuerpo de conclusiones y recomendaciones que son derivadas de los resultados obtenidos en la investigación, por último, se expone la bibliografía y los anexos.

Capítulo 1

CAPÍTULO 1. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA SOBRE EL TURISMO CULTURAL SUSTENTABLE PARA EL DESARROLOO LOCAL EN DESTINOS HISTÓRICOS-CULTURALES

1.1 Introducción

La revisión bibliográfica permite un acercamiento a las conceptualizaciones, teorías, fundamentos e informaciones, aportados por diferentes autores que han abordado desde posiciones disímiles el tema de investigación. Este capítulo tiene como objetivo exponer un marco referencial basado en las teorías más reconocidas sobre el tema objeto de estudio, reflejada a través del hilo conductor que se muestra en el **Anexo 1**.

Dicho objetivo posibilita sentar las bases teórico prácticas del proceso de investigación y con ello contribuir a sustentar la novedad científica de los principales resultados obtenidos, así como su valor práctico a la hora de conformar una estrategia para promocionar el patrimonio cultural en instituciones turísticas de la ciudad de Santa Clara.

Para dar cumplimiento a este objetivo se utilizaron los métodos del nivel teórico: analítico-sintético, inductivo-deductivo e histórico-lógico, a través de la recopilación de materiales e información disponible relacionada con el tema.

1.2 Turismo. Definición y Tipologías

El Turismo ha sido uno de los sectores de mayor crecimiento e impacto en el siglo XX, tendencia que se consolida en el actual (Moragues Cortada, 2016), se considera una de las industrias más relevantes a nivel mundial, existiendo un flujo constante de viajeros de todo tipo; en los últimos años ha experimentado, pese a la profunda crisis económica internacional, un continuo crecimiento y una profunda diversificación. (OMT, 2017)

Dada la importancia que ha adquirido el turismo a nivel internacional muchos estudiosos se han enfocado en su análisis, brindando valiosos aportes donde se exponen disímiles definiciones que facilitan su conocimiento y sirven de sustento a otras investigaciones **(Ver Anexo 2).**

En el presente trabajo se ha realizado un análisis comparativo de las principales definiciones de turismo encontradas en la literatura abordadas por autores como Krapt y Hunziker, (1942); citado en Águila, (2015); UIOOT, 1967; citado en Pis, (2015); Tourism Society, (1979); citado en González, (2015), Mathieson y Wall, (1982); citado en Pis, (2015); Figuerola, (1991); Pazos, (1996); citado en González, (2015); Goeldner y otros

(2000) citado en Martin (2006); OMT (2016); Bermúdez, (2002); citado en Águila, (2015); Cooper et al., (2005), Rodríguez (2005); Colectivo de autores, (2005); citados en González, (2015); Martín, (2006); González (2007); citado en González (2010) y Cruz (2009)

El análisis comparativo **(Ver Anexo 3)**; permitió ver el fenómeno turístico desde varias perspectivas; se concluye que existen una serie de elementos comunes, el 100% de los autores plantean que para que exista turismo debe ocurrir la realización de un viaje, donde el 80% concuerda en que debe ocurrir a partir de un desplazamiento voluntario fuera de su lugar de residencia habitual y debe realizarse una estancia temporal en dicho sitio según expone el 67%; sin embargo solo un 20% hace referencia a la limitación del viaje a un período de tiempo inferior a un año.

Por otra parte, un 67% de los autores concuerdan en que el turismo constituye un conjunto de fenómenos y relaciones que se dan en el ámbito económico, social, cultural y medioambiental; y un 54% destacan posibles elementos motivadores del viaje como la recreación, el descanso, el ocio y los negocios; igualmente un 54% afirma que su realización implica actividades sin ánimos de lucro y señalan como fundamento del viaje la satisfacción de las necesidades de los clientes. El 34% de los especialistas afirman que la actividad turística conlleva gastos en la renta, un 27% agrega que se necesita de una inversión y el 47% afirma que se necesitan facilidades creadas en el destino para atender la demanda turística.

Como resultado del anterior análisis comparativo se asume en la investigación como definición más acorde a la realidad económica y social cubana la aportada por Ramón Martín (2006), el cual plantea que el turismo es:

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

El autor resalta aspectos significativos que constituyen pilares en la presente investigación como el rol de los gobiernos del destino y las comunidades locales para

proveer a los visitantes los servicios y productos que requieren para disfrutar a plenitud su viaje.

Tipologías turísticas

Cuando se delimitan las tipologías del turismo se hace referencia al conjunto de actividades que están directamente ligadas a la visita turística (Ortiz Rendón, 2018). Las tipologías turísticas surgen de la necesidad de las personas por viajar en busca de experimentar sensaciones nuevas y conocer culturas diferentes a la de su entorno. En consecuencia, existe una mayor diversidad de motivaciones, las mismas que influyen directamente en las formas de hacer turismo, de modo que resultan las nuevas tendencias turísticas tales como: gastronómico, compras, ecuestre, salud, necro turismo, entre otros. Por ello los destinos y empresas del sector ya están modificando las acciones de promoción, con el propósito de seducir a turistas en estos nichos de mercado. (Tigasi R, 2018)

Magadán, M; Rivas, J (2015), señalan dos grupos de motivaciones que dan lugar a dos tipologías turísticas: turismos genéricos y turismos específicos, los cuales han sido clasificados de acuerdo a las características de la demanda **(Ver Anexo 4).**

Consideran que: un turismo es genérico cuando se corresponde a un cuadro de motivaciones amplio y variado, en el que predomina el deseo de descanso en un lugar diferente al de residencia, y que suele incluir la posibilidad de acceder a diversos turismos específicos y a actividades complementarias para ocupar el tiempo de ocio **(Ver Anexo 5)**.

Los autores incluyen el turismo urbano, el turismo rural, el turismo de naturaleza y el turismo de sol y playa como turismo genérico, puesto que se desarrollan en función del espacio geográfico y la motivación que ofrece el destino al turista para su desplazamiento, con el propósito de descansar fuera de su residencia habitual que le permita utilizar su tiempo libre para realizar alguna actividad turística.

Magadán, M; Rivas, J (2015) manifiestan que existe un turismo específico “cuando alguna característica o recurso es capaz de captar por sí mismo el interés de un número significativo de ciudadanos, logrando que ese grupo de personas se traslade al destino donde se encuentra para disfrutarlo, convirtiéndose desde ese momento en turistas.” **(Ver Anexo 6)**. Se incluye en dicha definición el turismo cultural, el turismo deportivo, el turismo de salud, el turismo de negocios y otros tipos específicos de turismo. (Tigasi R, 2018)

El turismo se nutre, en gran medida, de las tendencias y hábitos sociales y de consumo que ofrecen nuevas opciones que consiguen saciar las necesidades de unos clientes, los turistas, cada vez más exigentes en la satisfacción de estas a su vez que comprometidos con los valores medioambientales y de justicia social imperantes en los destinos (Perogil Burgos, 2018).

El Turismo Cultural constituye es un segmento turístico en expansión; convirtiéndose en un importante protagonista de la recuperación urbanística, arquitectónica y funcional de nuestras ciudades. (López P, 2014)

En el marco de la Conferencia Mundial sobre Políticas Culturales (Mundiacult) celebrada en 1982 en México, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco), definió el turismo cultural como: Una actividad que, no solo contribuye al desarrollo económico, sino a la integración social y al acercamiento entre los pueblos; siendo el turismo cultural una modalidad en la que convergen políticas culturales y turísticas, portador de valores y respeto por los recursos, tanto culturales como naturales. (Zambrano B, García G , Rodríguez Z, Lombana M , & Menchero S, 2017)

El turismo cultural queda definido como “una forma de turismo motivada por intereses históricos, artísticos, científicos o patrimoniales que una comunidad, región, grupo o institución tiene para ofrecer.” (Basurto C, Penningtonv G, & Snyder M, 2015)

El turismo cultural se ha consolidado como uno de los principales atractivos en los territorios y las comunidades. Abre nuevas oportunidades a localidades que hasta hace poco tiempo no eran prioritarias como destino turístico. Además, supone una ruptura en los ciclos estacionales del turismo. (Jiménez M & Seño A, 2018)

Sáez, A, (2014) acota que el turismo cultural se fundamenta en el conocimiento de aquellos elementos materiales e inmateriales ligados a la herencia cultural de una sociedad. Se relacionan con visitas a sitios como yacimientos arqueológicos, monumentos, museos, arquitecturas representativas, etc. Se ha ido posicionando poco a poco como uno de los segmentos más desarrollados, mostrando su éxito como dinamizador de los destinos, generador de empleo y de ingresos para la conservación de la cultura, así como para fomentar el sentimiento de orgullo y pertenencia en las áreas urbanas. En este sentido, el turismo puede resucitar y revivir una cultura. (Silvia L & Renée E, 2018)

El impacto del turismo para el desarrollo sostenible de un destino se vuelve palpable y demostrable. Existe por tanto un estrecho vínculo entre la preservación y el turismo cultural. Cabe recalcar que sin preservación de los recursos culturales tangibles e intangibles del destino la experiencia turística se vería aminorada, y por tanto no sería positiva. (Basurto C, Penningtonv G, & Snyder M, 2015)

1.3 Turismo sustentable

Existen tantos tipos de turismo como intereses por parte del turista, en un extremo se encuentran las bases del turismo tradicional con una tendencia parcial que enfoca al turismo esencialmente como negocio, organizado desde los grandes grupos de poder económico y político, mientras que en el otro extremo del panorama, emergen las posiciones que defienden un turismo de escala local, de base comunitaria, dirigido a encontrar formas alternativas sustentables de sobrevivencia, de alivio de la pobreza y con posibilidades de convertirse en una vía para el desarrollo endógeno. (Morales, 2018)

El turismo sustentable toma en cuenta la cultura nacional y las expresiones territoriales propias de un lugar a fin de respetarlas, propende por la integración de las poblaciones locales en el desarrollo de sus actividades, contribuyendo así a un mejoramiento de la calidad de la vida de las personas. (Zambrano B, García G , Rodríguez Z, Lombana M , & Menchero S, 2017)

El término desarrollo sustentable se perfiló por primera vez como concepto en el Club de Roma en el año de 1972, aludiendo al vínculo existente entre crecimiento económico global y escasez de recursos naturales (Sánchez V & Vargas M, 2015).

La Organización Mundial del Turismo (OMT, 1999) definió al turismo sustentable como aquel que satisface las necesidades presentes de los turistas, al mismo tiempo que preserva los destinos e incrementa nuevas oportunidades para el futuro. Debe ser concebido de modo que conduzca la gestión de todos los recursos existentes, tanto desde el punto de vista de la satisfacción de las necesidades económicas, sociales y estéticas, como del mantenimiento de la integridad cultural, de los procesos ecológicos esenciales, de la diversidad biológica y de los sistemas de soporte de la vida” (Álvarez & González, 2015)

Él termino sustentable a partir de la década de los noventa del pasado siglo emerge para describir un desarrollo del turismo que no implique impactos ambientales y sociales negativos; evolucionando para integrar aspectos ambientales, económicos, culturales y

sociales dando paso al llamado turismo alternativo o sustentable. (Wohlmuther, y otros, 2018)

El turismo sustentable se desarrolla como una filosofía de vida en donde sus practicantes son conscientes que el territorio que visitan merece un especial cuidado y protección. (Zambrano B, García G , Rodríguez Z, Lombana M , & Menchero S, 2017)

Hacen un uso óptimo de los recursos naturales, respeta la autenticidad socio-cultural de las comunidades anfitrionas y asegura un desarrollo económico viable en el largo plazo. (Álvarez & González, 2015)

Las principales características del turismo sustentable son la diferenciación en las ofertas unido a una demanda más especializada, existe una mayor flexibilidad en el uso de equipos y servicios, así como una planificación más exhaustiva y un crecimiento controlado que integra proyectos a largo plazo. (Wohlmuther, y otros, 2018)

En las últimas décadas el concepto de turismo sustentable ha ganado relevancia designando el 2017 como el año internacional del turismo sustentable para el desarrollo, basándose en cinco aspectos fundamentales para el desarrollo: el crecimiento económico sostenible; la inclusión social, empleo y reducción de la pobreza; el uso eficiente de los recursos, protección ambiental y cambio climático; resaltando valores culturales diversidad y patrimonio así como el entendimiento mutuo, paz y seguridad. (Wohlmuther, y otros, 2018)

El 25 de septiembre de 2015, la Asamblea General de las Naciones unidas aprobó la Agenda 2030 para el Desarrollo Sustentable. El turismo aparece en varias metas de los Objetivos 8, 12 y 14. Gracias a su alcance y a su impacto, el turismo puede ayudar de forma directa o indirecta a lograr cualquiera de estos 17 Objetivos. (Wohlmuther, y otros, 2018) **(Ver Anexo 7).**

La sustentabilidad pasa a ser un concepto central que propone la reevaluación del papel del turismo en la sociedad contemporánea. Concepto que demanda una visión a largo plazo de la actividad económica y que pretende ofrecer una respuesta al proceso de degradación ambiental del planeta y, también, a los problemas y desigualdades sociales generados por un estilo de crecimiento económico que, además de comprometer la satisfacción de las necesidades de grandes sectores de la población mundial, limita las oportunidades de las generaciones futuras para satisfacer las propias. (Álvarez & González, 2015)

Mirar al turismo como una actividad humana compleja, potenciadora de crecimiento espiritual a sus participantes, ofrece una visión cualitativamente diferente, que muestra un camino distante de los enfoques tradicionales dominantes, que lo reducen a un negocio más, una industria productora de servicios redituables para grupos selectos, un instrumento de destrucción ambiental en manos de quienes desconocen de valores y restricciones éticas. (Morales, 2018)

Hay que destacar el hecho de que las instituciones gubernamentales cubanas están cada vez más conscientes de la extraordinaria capacidad del turismo para generar profundas transformaciones en la organización del territorio, principalmente en el ámbito regional y local. Transformaciones que provocan profundas modificaciones en el paisaje y causan impactos negativos en el medio ambiente. Esto demuestra la necesidad de controlar y planificar el uso turístico del territorio, debido a que los agentes económicos, en su afán de obtener beneficios inmediatos, ponen en peligro el capital fijo del turismo, los atractivos territoriales y ambientales, lo cual se traduce en la elevada ocupación de ciertos espacios, ejerciendo una alta presión sobre los recursos naturales, culturales y arquitectónicos. (Álvarez & González, 2015)

1.3.1 Turismo Inteligente

La utilización de dispositivos móviles junto con la creciente conectividad a través de distintos tipos de redes ha dado lugar a una conectividad ininterrumpida en la que entorno se vuelve inteligente y las fronteras entre el mundo virtual y el real se funden debido a la gran cantidad de información que generan los turistas en las tres etapas del viaje (antes, durante y después). La utilización de la información generada por los turistas para la toma de decisiones ha dado paso a la era del turismo inteligente o *smart tourism*, donde el destino lucha por suplir las necesidades de los turistas. (Femenia s & Ivars B, 2018)

La aparición de las redes sociales ha fomentado el comportamiento de los consumidores de conversar entre sí, comparar y recomendar productos y servicios (Verdecia Rosales, 2018).

Gretzel, Sigala et al. (2015, p.181) definen el turismo inteligente como: ‘El turismo basado en los esfuerzos conjuntos en un destino para recolectar, juntar/emplear datos derivados de la infraestructura física, conexiones sociales, fuentes gubernamentales/organizativas y cuerpos/mentes humanas en combinación con el uso

de tecnologías avanzadas para transformar esos datos en experiencias in-situ y propuestas de valor para negocio con un claro enfoque en la eficiencia, la sustentabilidad y el enriquecimiento de la experiencia'.

El turismo inteligente es un término de moda, que se relaciona básicamente con la aplicación de tecnologías en todas las fases del viaje, con el objetivo fundamental de mejorar la experiencia turística y la competitividad del destino gracias a una gestión innovadora de la información. (Bernabeu, 2018)

El uso racional de las tecnologías son potentes herramientas de mejora de la experiencia de los turistas y fuente de innovación y mejora para los destinos y empresas, ello no impide que la dicha información sea mal utilizada. Un uso abusivo de las TIC puede derivar incluso en dependencia, ansiedad, pérdida de relax y disfrute, e ir en contra de algunos valores intrínsecos del viaje (Tribe & Mkono, 2017). Este uso de la tecnología está relacionado en la falta de la privacidad individual ya que para que se ofrezcan servicios para cada tipo de persona, se necesita observar y recopilar los diferentes hábitos de los consumidores. (Femenia s & Ivars B, 2018)

La unión de tecnologías complementarias como la inteligencia artificial, el *cloud computing* o el internet de las cosas crea esa inteligencia que puede ser canalizada a través de una plataforma integrada que ofrece la información derivada de los datos a los distintos actores para una mejor toma de decisiones. (Wang, Li, Zhen, & Zhang, 2016)

El término "Internet de las Cosas" es bastante reciente y explica como los objetos conectados a internet pueden facilitarnos la vida donde sí se habilitan los ordenadores para recopilar información propia de lo que ven, escuchan y huelen mediante sensores, estos podrán observar, identificar y entender el mundo sin la limitación de los datos que añadimos externamente los humanos (Femenia s & Ivars B, 2018)

Las Tecnologías de la Información Computarizadas hacen posible una integración y cohesión más transparente entre lo real y lo digital, haciendo las interacciones más naturales, ágiles y adaptadas a las tecnologías que actualmente los visitantes dominan, tales como las tecnologías móviles y entornos Web. (Femenia s & Ivars B, 2018)

El autor Pathak, (2016) centra su investigación referente al concepto del "Internet de las Cosas" en cuatro puntos: la existencia de redes inalámbricas, un dispositivo que conecta el objeto a internet, datos recogidos en la nube por este dispositivo y la capacidad de síntesis de análisis de estos datos. Para ello debe existir una bidireccionalidad de la

información, es decir, habilitar estos dispositivos de forma que puedas establecer cualquier comunicación con el objeto conectado y recibir de este una respuesta.

No existen límites bien definidos entre turismo inteligente y destino inteligente pero la dependencia de un término respecto al otro es evidente, en ambos casos el eje central debe ser el individuo para ofrecer servicios y productos a partir de él y no un eje central basado en el producto o servicio siendo necesario recopilar toda la información posible para identificarlo, conocerlo, saber sus preferencias y enmarcarlo en un contexto. (Femenia s & Ivars B, 2018)

1.3.2 Relación turismo sustentable y turismo inteligente para el desarrollo local

Los aspectos ambientales, que dieron origen a la búsqueda de la sustentabilidad, siguen siendo la pieza medular para el modelo turístico sustentable pero ahora también vinculado a los aspectos sociales y económicos de las comunidades, quienes finalmente son las responsables de tomar las decisiones y recibir los beneficios de cualquier iniciativa en torno a sus recursos. (Sánchez V & Vargas M, 2015)

El turismo que incorpora a la comunidad reconoce la importancia del individuo mejorando sus condiciones de vida. El tipo de oferta gira en torno a los recursos de la zona, y los servicios se ofrecen por la comunidad para impactar en su bienestar económico y social. La sustentabilidad exige la reformulación de la oferta conforme surgen crisis ambientales, sociales, económicas, políticas o culturales o bien los destinos descubren que para lograr un mayor número de afluencia requieren conceptos sustentablemente atractivos para los turistas. El turismo sustentable no es una característica de cualquier forma actual de ejercer la actividad, sino un objetivo que se pretende lograr o una situación que se intenta alcanzar. (Sánchez V & Vargas M, 2015)

Internet y las nuevas tecnologías han generado una revolución en el sector del turismo, dominando la mayoría de sus operaciones. Los consumidores actuales actúan por si solos en la búsqueda a través de Internet de información sobre hoteles, vuelos, paquetes turísticos, etcétera, lo que ha provocado un incremento de contrataciones de alojamientos y viajes por medio de esta vía de distribución. De manera general, la tendencia es al cambio, donde los turistas son cada vez más conocedores y exigentes y la oferta busca la forma de adaptarse en función de satisfacer sus necesidades (González, 2015).

El turismo inteligente se basa en una infraestructura tecnológica o sistema inteligente capaz de aprender, entender el entorno, predecir, filtrar y responder de manera apropiada para generar experiencias mejoradas. La evolución de las técnicas de comunicación despuntan haciendo uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). El desarrollo local debe basarse en las necesidades reales de una ciudad, de su historia, su ecosistema económico (empresas e infraestructuras), y de su lado humano, satisfaciendo tanto a sus residentes como a sus visitantes. (Gómez O, Server G , Jara, & Concepcción Parra, 2017)

El uso de Internet de las Cosas (Internet of Things - IoT) puede contribuir al desarrollo de una Smart City mediante una herramienta de co-creación que permite llevar a cabo una participación activa de los ciudadanos en su desarrollo. (Gómez O, Server G , Jara, & Concepcción Parra, 2017)

Mediante el uso de herramientas informática se puede conocer por los intereses, opiniones, sugerencias, roles, y preferencias, de los clientes y de los pobladores locales para establecer mejoras en la actividades turísticas y en el patrimonio cultural. Dichos datos pueden ser almacenados en una plataforma que permita entender futuras líneas de actuación para ir evolucionando el turismo de la ciudad en una co-creación directa con su público propiciando la atracción de nuevos visitantes así como la fidelización en el destino. (Rosales, 2018)

La actualización de sus destinos turísticos mediante el uso de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación supone una solución en el ámbito de las necesidades sociales en cuanto a comunidades se refiere, una ciudad inteligente debe ser una comunidad que sitúa hasta el barrio más pequeño como participante en la red de información digital. La imagen del destino en Internet no sólo despierta el interés y la curiosidad por el viaje, sino que también forma parte del proceso de decisión de un turista. A través de un simple clic llegan a conocer la historia, la cultura, los hábitos y las costumbres de los destinos nunca antes imaginados. La promoción de un lugar turístico no pasa sólo por la existencia de atractivos turísticos en Internet, también pasa por la forma como esos atributos turísticos son difundidos, quien no sabe comunicar su destino vía Internet corre el riesgo de ser superado por la competencia. (Rosales, 2018)

La aparición de las redes sociales ha fomentado el comportamiento de los consumidores de conversar entre sí, comparar y recomendar productos y servicios, lo cual ha creado la

necesidad para muchas empresas de integrarlas como parte de su estrategia comercial. En los últimos años, el uso de las redes sociales en el ámbito del comercio electrónico se ha incrementado al ofrecer a las empresas la oportunidad de establecer relaciones con sus clientes potenciales. La esfera turística cambia constantemente, y está demostrado que los participantes de las redes sociales son posibles consumidores, y es por ello que el sector, en general, debe de intentar beneficiarse de su uso. (Rosales, 2018)

Generalmente el uso extendido de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se centra en los países desarrollados ya que son poseedores de recursos para invertir en las mismas, pero países del llamado tercer mundo como Cuba desde finales de la década de 1980 a priorizado la actividad turística dentro de la estrategia de desarrollo diseñada por el Estado y Gobierno cubanos para la obtención a corto y mediano plazo de ingresos en divisas que contribuyan a la recuperación económica del país y posibiliten su reinserción, sobre bases radicalmente nuevas, en el mercado económico internacional. (Rosales, 2018)

El turismo cubano tiene la obligación de dinamizar la economía nacional sobre la base de un programa de desarrollo eficiente que considera esencialmente el perfeccionamiento de las formas de comercialización, utilizando las tecnologías más avanzadas de la información y las comunicaciones (PCC, 2011:33 citado en Rosales 2018)

La hotelería cubana continúa desactualizada; aplicando modelos tradicionales que dejan en manos de la tur-operación la distribución turística y ello la encasilla en el rol de receptivos. A pesar de ello los esfuerzos a nivel ministerial han posibilitado la inclusión de tecnología apropiada y guiando los primeros pasos en el trabajo en redes sociales e internet. Se llevan a cabo iniciativas por parte de la Dirección de Comunicación del Ministerio de Turismo, Oficina Nacional de Información Turística y su Red de Centros INFOTUR. Se experimentan disímiles avances y cambios respecto a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, momento en el que el consumidor digital se encuentra sediento de información turística y que vía online puede ser satisfecha a través de la puesta en práctica de las estrategias del marketing digital por parte de la empresa turística en el territorio. (Rosales, 2018)

Cuba a pesar de no contar con tecnología de punta por su alto valor en el mercado reconoce la funcionalidad del turismo inteligente gestionado de forma sustentable. Sin

lugar a dudas vincular el desarrollo local a una estrategia turística verdaderamente sustentable en el plano ambiental, económico y sociocultural resulta prioritario. Se reconoce la importancia de tener una política territorial activa para el fortalecimiento de la base empresarial local en relación con el conocimiento y la innovación tecnológica, la calificación de los recursos humanos, la vinculación del sistema educativo y de capacitación según los requerimientos del tejido local de empresas, y la construcción de un entorno innovador territorial. (Gómez O, Server G , Jara, & Concepcción Parra, 2017)

1.4 Patrimonio sustentable. Patrimonio cultural

El término Patrimonio contiene el desarrollo de un concepto que se va construyendo y que abarca una ilimitada extensión temporal, con intereses sociales y comunes, que tienen que ver con el pasado y con la proyección del porvenir de la sociedad. (Jiménez, 2015)

Desde el punto de vista etimológico, se entiende por patrimonio algo que ha sido heredado y que se transmite del pasado al futuro. Es el conjunto de bienes o derechos propios pertenecientes bien sea a una persona natural o jurídica. El patrimonio debe ser considerado como un legado que se recibe de los ancestros y que debe ser transmitido a las generaciones futuras (Zambrano B, García G , Rodríguez Z, Lombana M , & Menchero S, 2017)**.**

Piedras, árboles, letreros, comidas y bebidas, canciones y poemas en una palabra, patrimonio o heritage contribuyen a crear, desarrollar y entregar, a una escala tanto pequeña como grande una imagen más o menos fuerte de un lugar y de las acciones rituales que se dan en ello (Pistocchi, Curiazi, & Dallaria, 2018). En este sentido la salvaguardia de los valores culturales diferenciadores se ha convertido en una necesidad para el mantenimiento de aquellas tradiciones que nos han conformado como pueblos distintos, ricos en costumbres y expresiones populares, concretadas en el patrimonio material e inmaterial que les confiere permanencia en el tiempo, superando la máxima del individualismo en las sociedades avanzadas y volviendo a dar valor a lo comunitario (González & López, 2017).

El patrimonio es un elemento representativo de la cultura y la identidad, al ser producto de un proceso social de selección definido por valores, demandas e intereses contemporáneos por parte de los miembros de una comunidad o grupo social y en correspondencia con sus propios intereses. El patrimonio también registra y expresa

procesos largos de evolución histórica, constituyendo la esencia de diversas entidades nacionales, regionales, locales, indígenas y gran parte de la vida moderna. (Zambrano B, García G , Rodríguez Z, Lombana M , & Menchero S, 2017)

Las expectativas que se depositan alrededor del patrimonio territorial (natural, cultural o paisajístico) a la hora de impulsar o diversificar el turismo son muchas, tanto en los países con bajo nivel de renta como en los ya desarrollados. (Troitiño Vinuesa & Troitiño Torralba, 2016)

Para analizar las posibilidades de la incorporación del patrimonio a la sustentabilidad examinaremos cuáles son sus posibilidades en relación con lo social, lo económico y lo medioambiental. En referencia al aspecto social, la sustentabilidad cultural a través del patrimonio permite a un grupo de actores ejercer sus derechos culturales por medio de la redefinición de los bienes patrimoniales a través de la asimilación de diversas visiones. Esto implica un esfuerzo cooperativo entre el conocimiento especializado y el comunitario. La gestión participativa de la herencia patrimonial es capaz de satisfacer una variedad de aspiraciones y necesidades artísticas, estéticas, cognitivas e incluso de recreación. La carga histórica y simbólica de su discurso mediante la memoria y el aporte colectivo sirve de marco a fin de mejorar la calidad de vida, el bienestar y los valores culturales de las comunidades en el territorio. (Neira, 2017)

En el ámbito sociopolítico, el patrimonio también tiene un valor en el contexto nacional afirmando una identidad que contribuye al sentido de solidaridad entre sus ciudadanos, lo que tiene implicaciones políticas relacionadas con el ejercicio y compromiso desde el sector cívico, las organizaciones públicas y privadas para dar significado a lo que entendemos por identidad cultural nacional. (Neira, 2017)

En términos económicos los bienes patrimoniales son fuente de ingresos a través del aprovechamiento turístico de los recursos culturales materiales que favorece a una amplia red afín a estos (hoteles, restaurantes, comercios, etc.), y de recursos como la música popular, la artesanía, la práctica de oficios tradicionales y la ocupación de los profesionales de la cultura, por citar algunos ejemplos. La efectiva administración de los recursos patrimoniales promueve la reutilización económica de los espacios que diversifica las actividades lo que supone un aumento de la calidad de vida. En definitiva posibilita el desarrollo económico, la generación de empleo y las posibilidades de inversión. (Neira, 2017)

Desde el punto de vista medioambiental, la sustentabilidad cultural a través del patrimonio rescata el uso de aquellos saberes tradicionales cuya práctica se ha considerado respetuosa con la ecología. También posibilita la reutilización de las infraestructuras históricas para vivienda y servicios como una manera de mitigar el uso de recursos finitos e incluso la contaminación. De este modo permite entender cómo el ser humano se ha relacionado con su medioambiente natural y construido facilitando el acceso al conocimiento acumulado sobre las tecnologías y resolución de problemas en el territorio con las implicaciones que esto tiene en su cultura y por lo tanto en su forma de vida. (Neira, 2017)

Por último es necesario resaltar la importancia de la herencia patrimonial para la cultura como tal, pues como sistema de valores es una fuente de significado que vincula a las personas con los objetos y productos culturales. De este modo, no solo preserva los testimonios culturales anteriores sino que además desarrolla los actuales mediante la creatividad e innovación. Es en la posibilidad de interacción del patrimonio con las formas culturales donde se manifiesta su poder de mediación, ya que, vinculado a la creación cultural, es una gran fuerza crítica y democrática y una de las mejores maneras de difundir diferentes mensajes a la sociedad. Esto posibilita la reinterpretación del pasado en el presente y la construcción de las nuevas capas patrimoniales del futuro. (Neira, 2017)

El patrimonio como recurso incentiva el desarrollo económico local y tiende a ser sustentable, mientras que el patrimonio como producto es mercantilizado carente de valor simbólico identitario y con fines fundamentalmente de rentabilidad económica. (Jiménez M & Seño A, 2018)

Valecillo (2017) señala que “El patrimonio no es una sucesión de objetos o elementos tangibles e intangibles, el patrimonio es “un lugar”, “un territorio común” en el que se asienta e identifica una comunidad… Si la comunidad no lo usa, si no está vivo, si no se inserta en su día a día, no le pertenece, y entonces, estará condenado a la manipulación, el falseamiento, y, a la larga a la desaparición”

El verdadero valor del patrimonio es que sea reconocido como valioso por los miembros de la sociedad en la que está inserto. Esta conexión permite que los bienes mantengan su capacidad simbólica y transmitan los valores de las gentes a las que representan,

aunque se haya modificado el uso original de los bienes de patrimonio. (Quezada, Lindao, Alvarado, & Salcedo, 2018)

1.4.1 Patrimonio cultural

La cultura y el patrimonio cultural son fuentes de identidad, pertenencia y valores. (Reyes M, Saura, & Palos, 2018). Como su nombre lo indica, el patrimonio cultural está compuesto por dos partes la primera el patrimonio y la segunda la cultura; pero es necesario conocer que en ambos conceptos se hace referencia a un legado del pasado que es adoptado por las sociedades en tiempo presente. No obstante, la diferencia entre ambos conceptos radica en que la cultura se preocupa de cómo se obtiene dicho legado, mientras que el patrimonio enfatiza en lo que ese legado es, ya sea tangible o intangible (Zambrano B, García G , Rodríguez Z, Lombana M , & Menchero S, 2017)

La concepción actual del patrimonio cultural lleva implícita la atribución de distintos valores y la necesidad de potenciar los posibles usos de los elementos que lo conforman. Entre ellos, el uso social del patrimonio cultural implica proyectar su dimensión turística y recreativa (Rico Cánovas & Navalón García, 2018).

La expresión de Patrimonio Cultural surge en 1959, cuando André Malraux la utiliza como referente para la cultura y la restauración mundial. (Jiménez, 2015). El término Patrimonio Cultural ha recorrido un largo camino donde se han transformado sus implicaciones sociales y políticas. Por lo cual se puede establecer que el patrimonio cultural es un constructo social que representa los valores culturales de una sociedad y un elemento definitorio de sus identidades. En tal sentido, es recurrente observar cómo este concepto permanece en constante construcción, pues aglutina la complejidad de la creación humana y sus significaciones en cada época. Por ello la importancia de formar una ciudadanía crítica y responsable de su patrimonio cultural, lo cual contribuirá a elevar la autoestima, así como al desarrollo sostenible de la sociedad. (Valecillo, 2017)

Para la presente investigación se asume como Patrimonio Cultural el concepto planteado por la UNESCO (1982) por su vigencia aun palpable, se estableció que el Patrimonio Cultural de un pueblo: “comprende las obras de sus artistas, arquitectos, músicos, escritores y sabios, así como las creaciones anónimas, surgidas del alma popular, y el conjunto de valores que dan sentido a la vida, es decir, las obras materiales y no materiales que expresan la creatividad de ese pueblo; la lengua, los ritos, las

creencias, los lugares y monumentos históricos, la literatura, las obras de arte y los archivos y bibliotecas" (Stefania, 2018)

El patrimonio cultural debe ser repensado de tal manera que su gestión aborde áreas importantes como: Desarrollo Sostenible, Cambio climático, turismo, mercantilización, derechos humanos, comunicación de masas, educación, entre otros. Así como un cambio de enfoque en la gestión del patrimonio, donde el centro de interés sea la calidad de vida de las comunidades y su participación activa en el proceso de gestión. Esto permitirá validar las acciones planificadas y hacerlas sostenibles en el tiempo, pues las comunidades serán parte del proceso de gestión y en la toma de decisiones. (Valecillo, 2017)

Para el desarrollo del patrimonio cultural se deben implementar tecnologías eco-eficientes, promover la implantación de energías renovables y utilizar programas de certificación, así como su utilización en pos de lograr una cultura de sustentabilidad mediante el uso de las redes sociales. (Troitiño V & Troitiño T, 2018)

1.5 Conceptualización de destino turístico

El turismo es una actividad multisectorial, con fines no lucrativos, de carácter temporal, pero que sobre todo, implica el desplazamiento de un individuo o grupos de personas a un lugar diferente a su lugar de residencia habitual. Es precisamente la materialización de las actividades en espacios ajenos al entorno habitual lo que remite al concepto de destino turístico. (Menoya, 2016)

El destino es el ámbito donde ocurren la mayoría de las actividades de producción y consumo turístico y tiene lugar gran parte de los efectos ambientales, sociales, económicos y culturales del turismo. (Universidad de La Habana 2005; citado en Sacramento, 2014)

Según Aguayo (2015), se han dado múltiples definiciones de destino turístico haciendo hincapié en su carácter territorial, pero también otras remarcando características económicas del producto e, incluso, desde el punto de vista sociológico, prestando atención al aspecto psicológico o emocional que conduce a la elección de un destino frente a otros. Varios autores han sido los que han definido los destinos turísticos (Ruiz et al. citado en Bigné et al. (2000); Bigné et al. (2000); Gunn(2002); Howie(2003); Valls (2004); Ávila y Barrado (2005); Ejarque (2005); Pérez, 2006; citado por Chao Pombo

(2015); Perelló (2006); Gómez(2008); Fernández(2009); Duval(2010); Boualem et al.(2011); Laesser & Beritelli(2013)) **(Ver Anexo 8)**.

Se distinguen elementos comunes en los conceptos analizados como el carácter territorial de los destinos, se remarcan características económicas del producto e, incluso, desde el punto de vista sociológico, prestando atención al aspecto psicológico o emocional que conduce a la elección de un destino frente a otros.

Sin embargo, para los intereses de esta investigación, la autora se acoge al criterio ofrecido por Duval (2010) quien plantea que: El destino turístico puede entenderse como una mezcla entre las imágenes producidas por los turistas (experiencias, vivencias, recuerdos) y las imágenes creadas por los profesionales del turismo y los medios de comunicación. (…) como una creación social que no cesa de ser renovada, a medio camino entre los efectos de una puesta en escena por parte de los actores turísticos y de los procesos de apropiación/transformación por parte de los turistas con vistas a satisfacer sus deseos de nueva creación. De tal suerte, el destino juega un rol de espacio móvil y complejo, necesariamente dinámico.

La definición seleccionada contiene elementos novedosos como los medios de comunicación y el rol dinámico de los destinos, así como elementos claves para la comprensión del valor real de un destino donde se vinculen las entidades gubernamentales a otros sectores representados por la población local.

1.5.1 Destinos turísticos inteligentes DTI

Podemos definir el destino turístico inteligente como “un espacio innovador, accesible para todos, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia que garantiza el desarrollo sustentable del territorio, facilita la interacción e integración del visitante con el entorno, e incrementa la calidad de su experiencia en el destino y la calidad de vida de los residentes” (SEGITTUR, 2015, p.104).

El inusitado interés despertado primero por las *smart cities*, y por los destinos inteligentes es en extremo costoso, beneficiando a las compañías de telecomunicaciones, siendo los países capitalistas vanguardistas en este sentido. Estudios realizados muestran que la gestión de los destinos va a depender cada vez más de la tecnología y la información, la obtención, análisis y explotación de datos. En el plano operativo, funciones básicas de la gestión turística local, como la información o la

comunicación, se han visto profundamente transformadas por el impacto de la digitalización y obligan a una adaptación. (Femenia s & Ivars B, 2018)

Las ciudades, actualmente se han convertido en un sistema actualizado en tiempo real donde es posible generar una gran cantidad de datos los cuales, mediante su uso inteligente, pueden facilitar el aprovechamiento de todo el potencial que nos pueden ofrecer (Cabezuelo, Bonete, & Sánchez, 2016). Una Smart City es una ciudad con la posibilidad de competir en un marco globalizado, con una estructura sostenible económicamente la cual puede anticiparse a los cambios que producen los nuevos modelos económicos y productivos (Castelló, 2017). Para ello, una Smart City invertirá en capital humano y social, en soluciones innovadoras haciendo uso de las tecnologías de la información y comunicación, en sostenibilidad, en movilidad y en eficiencia, con el objetivo de que todas estas mejoras repercutan de manera clara en una mejor calidad de vida en los ciudadanos (Tejedor, 2015).

El diseño de Smart City en cuanto a las personas no es de una ciudad totalmente tecnificada donde los sistemas informáticos y tecnológicos son complejos y anulan la voluntad y la participación humana y tampoco significa que la población realice todas sus gestiones online, sino que es una ciudad que hace un uso adecuado de las Tecnologías de la Información y la Comunicación para hacer de la misma un organismo inteligente, competitivo y sostenible (Castelló, 2017) donde las infraestructuras de la ciudad están dotadas de soluciones tecnológicas que facilitan la interacción del ciudadano, incluye a la eficiencia energética la cual utilizan los medios de transporte en la ciudad, la gestión sostenible de los recursos generados y la gestión de las infraestructuras proporcionadas. En cuanto al medioambiente: una Smart City responde a un desarrollo sostenible, por lo que es una ciudad comprometida con su entorno: eficiente energéticamente, sostenible medioambientalmente y comprometida con los elementos culturales e históricos a través de un Gobierno participativo asegurando que responda a las necesidades de las generaciones presentes y futuras. (Gambaro, 2018)

Los autores (Fiori & Ribera, 2016) explican que el concepto de Smart City nace de la iniciativa privada en el momento en que el mundo se enfrenta a una de las mayores crisis económicas. Las opciones que ofrecen diferentes sectores son relacionadas con las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación para que las ciudades puedan alcanzar una mayor eficiencia y la reactivación de la economía.

Uno de los principales problemas es la sobreocupación de los centros urbanos tanto actual como la pronosticada para el futuro ya que existen tres grandes dificultades de las ciudades inteligentes: la complejidad, la diversidad y la incertidumbre. La complejidad es un reto a afrontar ya que existen multitud de procesos urbanos que tienen lugar dentro de los límites de la ciudad y de su área de influencia donde se generan dificultades relacionadas por la multiplicidad y multidimensionalidad de los problemas urbanos. La diversidad es independiente de cualquier tamaño de la ciudad, viene generada por las diferencias en las características funcionales de cada ciudad y por la disparidad de agentes e intereses que intervienen en cada una de ellas. Los valores, objetivos y modelos de comportamiento de la sociedad urbana, la multiplicidad de los sujetos implicados en la toma de decisiones públicas, y la incertidumbre para prever los resultados de cada alternativa, complica la labor de la planificación urbana contemporánea. (Fiori & Ribera, 2016)

La inteligencia en los destinos no es solo la aplicación de las tecnologías ya que requiere un proceso de cambio a diferentes niveles (estrategia turística, colaboración público-privada, mentalidad y cultura empresarial…) puede provocar efectos negativos como pueden ser "el aumento de los costes de los servicios públicos (pensiones, seguridad social, etc.) infraestructuras, presiones en la alimentación y en la agricultura, la falta de recursos hídricos o energéticos, el incremento de la pobreza o también un incremento de la corrupción. La falta de información y planificación para el desarrollo puede ser uno de los principales problemas para el desarrollo de estas Ciudades Inteligentes donde podrá tener efectos negativos para la ciudad. (Gambaro, 2018)

En cuanto al sector turístico pueden considerarse dentro de esta dimensión: servicios de reserva online, recomendaciones después de haber realizado la estancia, información turística del destino, gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones (Centro de Innovación del Sector Público de PwC e IE Business School, 2015).

Un Destino Turístico Inteligente nace gracias a una Ciudad Inteligente y hace uso de esta vía digital de comunicación como medio para intercambiar información de manera sencilla y rápida entre el usuario, en este caso el visitante o turista, con los diferentes elementos turísticos que a este le interesan, bien pueden ser: patrimonio cultural, comercio local, lugares de interés o la hostelería (Gambaro, 2018)

En los próximos años se generará un aumento de iniciativas y proyectos dirigidos al desarrollo de destinos turísticos inteligentes (Pulido, 2015). Así como el inminente aumento de gente residente en ciudades en vez de pueblos donde se generan nuevas oportunidades y también nuevos desafíos, así como también la subida en la mayoría del territorio español de turistas que van a visitar las ciudades. Estos aumentos, tanto en población como en turistas dan una nueva vía para replantearnos el concepto de ciudad de una manera más sostenible, más responsable y que mejore la vida tanto de los residentes como de los visitantes para que todo ello conlleve a un disfrute de la ciudad en su totalidad. (Gambaro, 2018)

1.5.2 Gestión integral de destinos turísticos inteligentes

En los destinos turísticos están presentes diversas estructuras empresariales e institucionales que hacen de los mismos un sujeto complejo, dada la interacción de tales formas organizativas. Por tanto, para lograr un desarrollo armónico y que las acciones de cada una de las empresas e instituciones participantes directa o indirectamente en el negocio turístico contribuyan al bienestar de los visitantes y de todo el sistema, es necesaria la existencia de una coordinación efectiva. (Rodríguez, 2019)

Aguayo (2015) plantea que el reto al que se enfrenta la organización de destino es gestionar sus diversos componentes de tal modo que asegure su rentabilidad económica, evitando al mismo tiempo la degradación de los factores que le han situado en una posición competitiva.

La gestión integrada de los destinos turísticos trasciende la capacidad de acción del sector turístico y recibe fondos, casi siempre, del presupuesto del estado. En Cuba, el estado tiene una dirección centralizada y prioriza la propiedad social, por tanto, tiene potestad a escala local para coordinar, integrar y hacer cooperar la comunidad, la empresa y los gobiernos locales como principales gestores, hacia el éxito de un destino turístico (González M. M., 2017)

Bernabeu (2018) hace alusión a la influencia de las Tecnologías de la Información Computarizadas en el turismo ha sido específicamente relevante debido a su rápida adopción por parte del sector y constituyen uno de los factores de cambio más importantes. La intensificación del uso de la tecnología en el escenario turístico actual hace que los destinos sean productores de información, que debidamente tratada puede generar valioso conocimiento.

Las principales ventajas que se asocian a la gestión integral de destinos turísticos inteligentes son: el incremento de la competitividad del destino, la satisfacción de la demanda turística y el desarrollo de nuevos productos turísticos, además promueve un aumento del gasto turístico y mejora los procesos de colaboración público privada. Los gobiernos locales deben jugar su papel en este sentido reforzando el conocimiento y la capacidad innovadora de los destinos. (Bernabeu, 2018)

Sin embargo, la adaptación al ecosistema del turismo inteligente supone un enorme reto para las ciudades y destinos que implica la reinvención de la gestión turística actual. Razón por la cual no todos los destinos cuentan con los recursos y capacidades para abordar una evolución hacia destinos turísticos inteligentes. Es el caso de los destinos rurales y los de menor rango urbano. (Femenia s & Ivars B, 2018)

De esta manera podemos definir un Destino Inteligente, desde la perspectiva de la gestión turística, como el espacio turístico que gracias una aplicación eficiente de las Tecnologías de la Información Computarizadas, y a un uso adecuado de los datos y su transformación en información clave, es capaz de llevar a cabo decisiones inteligentes y ofrecer a sus visitantes experiencias mejoradas. Los destinos turísticos inteligentes basan su funcionamiento en una toma de decisiones colaborativa y dinámica y en la continua interacción entre los distintos stakeholders mediante el aprovechamiento de las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías. (Femenia s & Ivars B, 2018)

1.6 El municipio como destino patrimonial integrado en pos de la sustentabilidad turística.

El desarrollo local se ha convertido en una alternativa real a las disparidades territoriales, a la pobreza y al neoliberalismo, sobre todo en zona mucho más desfavorecidas, que han encontrado en la política de desarrollo endógeno, ventajas que mediante el aprovechamiento de las capacidades locales, han contribuido a la generación de empleo y acumulación de capital. (Castillo & Cárdenas C, 2018)

En la actualidad los destinos turísticos compiten por lograr el interés del turista y posicionarse en sus preferencias. Incorporan variables de sustentabilidad como una forma de diferenciación de los destinos tradicionales, y de conceptualizar los nuevos; favoreciendo el desarrollo local. Para configurar destinos patrimoniales sustentables se necesitan mecanismos de cooperación efectivos entre los sectores y agentes implicados,

acompañado de una gestión activa y responsable del patrimonio. (Troitiño V & Troitiño T, 2018)

El territorio ha constituido históricamente una compleja estructura socioeconómica que reúne potencialmente las características de un bien cultural. (Anguiano A & Pancorbo S, 2018). El territorio puede considerarse como actor, y no solamente como un conjunto de recursos naturales o infraestructura, siempre que se lo entienda como una compleja trama de relaciones que los individuos producen en su interacción determinando una identidad local (Gambarota & Lorda, 2017).

Troitiño (2015) plantea la necesidad de configurar destinos patrimoniales integrados en clave cultural, convirtiendo así al turismo en una práctica social enriquecedora y sustentable.

La sustentabilidad implica territorializar las decisiones, en cuestiones de utilización turística del patrimonio, dotarse de medios para poner límites que garanticen la conservación de los bienes, logrando que los residentes y los turistas tengan experiencias vitales enriquecedoras en el patrimonio. Se hace necesario avanzar en una línea de conocimiento-acción que ayude a una correcta jerarquización de la toma de decisiones en lo referente a cuestiones patrimoniales y turísticas (Troitiño V & Troitiño T, 2018)

En el caso de nuestro país, se le presta especial atención al concepto de sustentabilidad en el marco local. Para que el desarrollo de una localidad sea viable y sostenible es ineludible que el papel de la sociedad civil y la conjugación de sus organizaciones no gubernamentales con la voluntad política de los gobernantes. Es por ello que al municipio como entidad fundamental de la división político-administrativa del Estado le corresponde prestar los servicios públicos que determine la ley, construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplir las demás funciones que le asignen la Constitución y las leyes. (Rojas, 2017). La competencia del municipio radica en gestionar y poder financiar las capacidades administrativas que incentiven a los inversores y los turistas a acercarse a los recursos y productos turísticos locales. Lo que se trata es de ofertar una imagen turística sustentable y motivadora del municipio que resulte verdaderamente atractiva.

El turismo implica, ante todo, cambio, y un análisis comparativo de sus costes y beneficios, sociales y culturales, permitirá dar contenido y operatividad al concepto de sustentabilidad, tan frecuentemente banalizado. Los impactos económicos, funcionales, culturales y sociales del turismo son de naturaleza diversa porque el turista es un gran consumidor de bienes y servicios, su presencia dinamiza diversos sectores de la actividad económica, genera riqueza y empleo, pero también cambios en los modos de vida y daños en el patrimonio. Los flujos turísticos deben manejarse en función de la capacidad de acogida de los destinos, diseñando políticas donde el crecimiento no sea el único objetivo, sino la cualificación de los destinos y la difusión territorial de la actividad. La capacidad de acogida del patrimonio es limitada, en términos físicos, económicos, sociales y culturales, para frenar la percepción negativa que acompaña a la turistización del patrimonio, impulsar alianzas que apuesten por la complementariedad entre diversas actividades. (Troitiño V & Troitiño T, 2018)

El desarrollo turístico responsable es una oportunidad real para el patrimonio territorial, al ofrecer caminos para conciliar la conservación con las nuevas demandas y necesidades sociales, siempre que seamos capaces de trabajar en clave de sistema patrimonial territorial (Troitiño V & Troitiño T, 2018)

Los territorios patrimoniales se sitúan, con frecuencia, en regiones poco evolucionadas o en barrios simplificados funcional y socialmente, siendo necesario introducir diversidad para que los vacíos dejados por actividades del pasado sean ocupados por otras nuevas como la cultural, la educativa o la turística. Se trata, en suma, de impulsar estrategias de multifuncionalidad pues solo así los destinos patrimoniales podrán preservar su identidad como realidades vivas y, además, funcionar mucho mejor en términos turísticos. Resulta evidente la necesidad de identificar las cuestiones relevantes y propiciar la conexión entre políticas urbanísticas, territoriales patrimoniales y turísticas para así formular estrategias o planes de gestión integradores. (Troitiño V & Troitiño T, 2018)

Los destinos deben ser adecuados a las necesidades de los residentes y de los visitantes y no supeditarlos a las demandas turísticas, ello en el marco de políticas activas de recuperación patrimonial y de cualificación turística. Se trata de una cuestión compleja que requiere de liderazgo institucional, participación social e implicación empresarial. Para avanzar en la dirección señalada y propiciar el turismo sustentable

apostamos por la formulación de proyectos turísticos en función de la capacidad de acogida de los sistemas patrimoniales territoriales. (Troitiño V & Troitiño T, 2018)

La integración de los destinos patrimoniales plantea retos nuevos en relación con la gestión urbana, el equilibrio funcional, el control de los flujos de visitantes, la conservación, la movilidad o los cambios funcionales, de los que hay que ser conscientes pues solo así se podrán impulsar estrategias de gestión eficaces. (Troitiño V & Troitiño T, 2018)

El debate y la discusión sobre las relaciones entre cultura, patrimonio y turismo evidencian que la única salida es la de asumir compromisos concretos y territorializados para configurar destinos sostenibles. (Troitiño V & Troitiño T, 2018)

1.7 Análisis de procedimiento para la planificación sustentable de destinos turísticos

De acuerdo al propio objetivo de la investigación, se realiza un estudio comparativo de las metodologías relacionadas con la planificación de destinos turísticos, con el objetivo de definir cuál constituye la más factible a aplicar para la elaboración de una estrategia de gestión turística cultural sustentable.

En este sentido la autora indago en la obra de varios autores que han llevado a cabo investigaciones sobre temas relacionados al ámbito del desarrollo local **(Ver Anexo 9)**, entre los que se destacan Blanco, (2008), Riucarte, C., (2009), Solsona, J., (2009), Miralbell et al. (2010), Machado (2011), Barba et al. (2012), Lira y Sandoval (2012), Carvajal, Z.I., (2013) y Lorenzo Linares, H., Betancourt García, M.E. & Falcón Rodríguez, M.C. (2019).

Luego de realizar un estudio detallado de los procedimientos la autora determino que el procedimiento de Carvajal, (2013) contiene todos los elementos e indicadores necesarios para diagnosticar el destino.

La metodología diseñada por Zeida Ignacia Carvajal García (2013) **(Ver Anexo 10)**, se orienta a planificar el desarrollo turístico cultural desde una perspectiva de sustentabilidad en función del desarrollo local de un determinado territorio; para lo cual propone un conjunto de fases que contienen una secuencia lógica para desarrollar dicho proceso, en cada una de las cuales se plantea el objetivo específico, los indicadores de actuación y las técnicas con las cuales puede accionar.

En este sentido, se decide emplear las fases de diagnóstico que dicho procedimiento abarca; debido a que propone un estudio amplio del destino específicamente histórico cultural, que incluye todos los indicadores que deben ser estudiados para su posterior planificación.

Conclusiones del Capítulo

1. El término turismo ha sido definido por varios autores e instituciones, sin embargo, para la realización de la presente investigación se asume el concepto dado por Martín 2006, ya que brinda de una manera más integradora los elementos que se ajustan al tema.
2. El turismo sustentable contribuye a rescatar al turismo como espacio humano de reconstrucción de sentidos, de toma de conciencias ambientales, de recuperación de valores espirituales en extinción, de fuerza para el rescate de la naturaleza y la cultura, defendiendo un turismo de escala local, dirigido a encontrar formas alternativas sustentables de sobrevivencia y alivio de la pobreza.
3. El patrimonio cultural tangible e intangible es una oportunidad que permite la construcción de nuevos escenarios en aras del desarrollo territorial.
4. El desarrollo de destinos turísticos inteligentes generará destinos que se adapten al cambio, aprendan continuamente a mejorar su sustentabilidad y competitividad, incrementando la satisfacción de la demanda turística, el desarrollo de nuevos productos turísticos, y el gasto turístico.
5. El desarrollo local se ha visto favorecido gracias a la incorporación de variables de sustentabilidad, territorializando las decisiones para dinamizar la economía local, conservando los bienes, generando empleos y riquezas para que los residentes y los turistas tengan experiencias vitales enriquecedoras en el patrimonio.
6. En la bibliografía analizada se encontraron varios procedimientos para crear estrategias para el desarrollo del turismo; sin embargo, se seleccionó el procedimiento propuesto por Carvajal (2013), puesto que, permite planificar el desarrollo del turístico cultural desde una perspectiva de sustentabilidad en función del desarrollo local.

Capítulo 2

CAPÍTULO 2. DIAGNÓSTICO DE GESTIÓN TURÍSTICA CULTURAL SUSTENTABLE PARA EL DESARROLLO LOCAL DEL DESTINO SANTA CLARA

2.1 Introducción

El diagnóstico es calificado como un proceso que permite investigar, describir, explicar y valorar las causas y su nivel de dificultad, necesidades, logros y potencialidades de un sujeto, un objeto o un proceso (Tamayo et al., 2018).

El presente capítulo tiene como objetivo caracterizar la ciudad de Santa Clara a partir de la descripción de su contexto geográfico y económico, así como la aplicación del Procedimiento de Diagnóstico de los Recursos Turísticos Patrimoniales Tangibles e Intangibles, de Zeida Carvajal (2013). Dicho procedimiento permite desarrollar un análisis exhaustivo de los recursos patrimoniales tangibles e intangibles que conforman el destino, así como los aspectos de gestión de turismo cultural que realizan las instituciones culturales y turísticas en el territorio.

Para ello se emplearán técnicas como la revisión de documentos, entrevistas no estructuradas a diferentes especialistas involucrados. La observación participante a partir de la visita a los sitios que contienen el patrimonio cultural; permitiendo una evaluación de sus condiciones actuales para la explotación turística, en cuanto a su estado técnico y nivel de accesibilidad, así como la confirmación de la información obtenida. Análisis documental a partir de la recopilación de información en la Agencia de Viajes Paradiso, el Ministerio del Turismo, el Centro Provincial de Patrimonio de Villa Clara. Además se emplearan técnicas de trabajo en grupo y el análisis DAFO.

2.2 Procedimiento para el diagnóstico turístico cultural de la Ciudad de Santa Clara

El procedimiento seleccionado para el diagnóstico de la situación actual de la gestión del Turismo Cultural en la ciudad de Santa Clara constituye las tres primeras fases del “Procedimiento para elaborar la Estrategia para la Gestión del Turismo Cultural como factor de Desarrollo Local en Ciudades Patrimoniales”, propuesto por MSc. Zeida Ignacia Carvajal García (2013), dicho procedimiento se orienta a planificar el desarrollo turístico cultural desde una perspectiva de sustentabilidad en función del desarrollo local.

Su utilización permite el diagnóstico de los recursos patrimoniales tangibles e intangibles, así como un análisis de la gestión del turismo cultural que se realiza actualmente por parte de las instituciones culturales y turísticas en la ciudad de Santa Clara. Otra de las razones que demuestra la idoneidad del procedimiento es su capacidad de destacar los

puntos fuertes y débiles del destino; así las oportunidades y las amenazas presentes en el mismo, lo que servirá de base para el análisis DAFO. La estructura del procedimiento consta de una serie de fases y subfases, de las cuales se desarrollaran en este capítulo, aquellas que nos permiten diagnosticar y son mostradas a continuación:

Fase 1. Organización del proceso

Acciones generales

- Emisión de la necesidad de desarrollo turístico cultural sostenible del territorio
- Exploración previa del territorio
- Determinación del grupo de trabajo (Comisión de Turismo Cultural)
- Capacitación del grupo de trabajo en pos de nuestro objetivo
- Propuesta de recorrido metodológico

Fase 2. Edificación del escenario investigativo

Acciones generales

- Construcción de las variables investigativas, con sus respectivas dimensiones e indicadores de estudio.
- Selección de técnicas a aplicar para cada dimensión de estudio.
- Selección de entidades de estudio y unidades de información.

Fase 3. Diagnóstico y análisis de la gestión del turismo cultural y su potencial de recursos patrimoniales

Sub fase 1 Diagnóstico de las problemáticas en la utilización del Patrimonio Tangible e Intangible como recurso turístico cultural.

Sub fase 2 Estudio teórico del inventario de recursos culturales del destino.

Sub fase 3 Estudio práctico del inventario de recursos patrimoniales culturales del destino turístico.

Sub fase 4 Establecimiento de una información pormenorizada del territorio en su situación turística.

Sub fase 5 Estudio de la demanda de turismo cultural en el destino.

Sub fase 6 Estudio de los destinos competidores.

Sub fase 7 Informe final del resultado diagnóstico. (Dicho informe se presenta en el anexo 13, dada su importancia como síntesis de los resultados obtenidos en el diagnóstico).

2.3 Aplicación del procedimiento que contiene el diagnóstico de la gestión turística cultural sustentable para el desarrollo local del destino Santa Clara

Fase 1. Organización del proceso

Emisión de la necesidad de desarrollo turístico cultural sustentable

La presente fase se inicia con el reconocimiento de la necesidad que presenta el destino Santa Clara de emprender la actividad turística apostando por un desarrollo sustentable, que proyecte la utilización integrada de los recursos turístico de la ciudad, así como de los esfuerzos de los gestores locales y representantes del gobierno local; velando por la salvaguarda y conservación de los valores y manifestaciones que componen el patrimonio material e inmaterial, su cultura y el reconociendo del turismo como una estrategia de desarrollo que promueve el bienestar social y la vinculación de las comunidades a la industria turística. Posteriormente se informará a personalidades vinculadas tanto a instituciones culturales como turísticas el alcance de los objetivos propuestos, así como los beneficios de integrar ambos sectores en la gestión responsable del turismo cultural, reconociendo la actividad turística como una estrategia de desarrollo que promueve el bienestar social y la vinculación de las comunidades a la industria turística.

Exploración previa del territorio

La ciudad de Santa Clara, con 330 años de fundada, es la capital de la provincia cubana de Villa Clara Limita al noreste con Cifuentes, por el noroeste con Camajuaní, al este con Placetas, al sureste con Manicaragua y al suroeste con Ranchuelo. 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. La ciudad de Santa Clara 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 extra hotelera destinada a la modalidad de turismo de ciudad y cultural. El Sistema Turístico comprende diversas actividades, tales como: alojamiento, restauración, ocio y recreación, la transportación, y otros servicios de apoyo al turismo.

En cuanto al alojamiento turístico, existen hasta la fecha un aproximado de 400 viviendas privadas operando en moneda convertible (CUC), y seis hoteles, cuatro de ellos operan

bajo la marca Cubanacán (Los Caneyes, Villa la Granjita, América y Central) y dos bajo la cadena Islazul (Santa Clara Libre y Floréale).

La ciudad cuenta con centros nocturnos para el ocio y la recreación entre los que destacan: 5 cabarets, 2 salas de fiesta, un bar club y otras 5 instalaciones que por el servicio que brindan son netamente recreativas. En el territorio se encuentra la Sucursal TRANSTUR Villa Clara, subordinada al Grupo Empresarial TRANSTUR S.A, empresa dedicada a la transportación turística. Existe un grupo de servicios de apoyo dirigidos a complementar la oferta principal como son la reparación y asistencia técnica en la vía (ATV) y apoyo a otras actividades en el turismo. También se encuentra representada en el territorio la agencia Cubataxi, que brinda servicios de transportación al turismo mediante el alquiler de taxis. La ciudad cuenta con el Aeropuerto Internacional Abel Santamaría Cuadrado, con 2 estaciones ferroviarias, Santa Clara y Cenizas, 4 agencias de viaje, 7 tiendas (Caracol) y una oficina de información turística (INFOTUR).

Santa Clara es uno de los municipios del país que cuenta con mejores condiciones para desarrollar la actividad turística, posee numerosos recursos naturales, histórico-culturales y humanos para proveer una oferta turística de calidad y coherente con las exigencias de la demanda actual. En general el municipio presenta un potencial turístico medio, sobresaliendo los indicadores turísticos y los antrópicos, especialmente el equipamiento y los servicios disponibles, además de la receptividad y las cualidades humanas de la población local siendo los indicadores ambientales y de percepción los más desfavorables.

Determinación del grupo de trabajo.

El equipo de trabajo conformado para la realización del diagnóstico se encuentra representado por profesores del Departamento de Turismo, especialistas de diferentes entidades culturales, turísticas y de la Asamblea Municipal del Poder Popular. El mismo está integrado por: Lisi Novo García, estudiante de quinto año de Licenciatura en Turismo; Yamir Leiva Martínez profesor del Departamento de Turismo de la Universidad Central de Las Villas; la Jefa de la Asamblea Municipal del Poder Popular Yaritza Moya Caballero y Norberto Alejandro Rodríguez Dreque director del Hotel Floreale, la directora del Centro Provincial de Patrimonio Cultural Irina Pérez.

Capacitación del grupo de trabajo.

Una vez conformado el grupo de trabajo se realizan visitas acordadas para capacitar a todos los implicados en pos del objetivo de la investigación, cuya capacitación estará sustentada a través del Centro Provincial de Superación para la Cultura, quedando estructurado el cronograma de trabajo, el cual comprende todas las actividades a realizar para el diseño de la estrategia, los objetivos a vencer por cada actividad, el tiempo de inicio y culminación de las mismas, así como la persona responsable de llevarlas a cabo.

Recorrido metodológico a partir de las particularidades culturales patrimoniales del territorio.

Se organizó el recorrido metodológico y la distribución de cada una de las actividades a realizar mediante la elaboración del cronograma de trabajo. Abarcando un período de tiempo de 2 meses, de marzo a abril este cronograma se fundamenta en la aplicación de las herramientas de diagnóstico como las entrevistas, revisión de documentos, las reuniones grupales y la observación. **(Ver Anexo11)**

Fase 2 Construcción del estudio

Durante la presente fase se realizó la declaración de las variables investigativas, con sus respectivas dimensiones e indicadores de estudios **(Ver Anexo12)**. Se realizó la selección de las unidades de información, destacándose la Delegación Provincial de Turismo, Agencia de Viajes Paradiso, la Dirección Municipal de Monumentos, la Dirección Municipal de Planificación Física, Centro Provincial de Patrimonio Cultural, la Asamblea Municipal del Poder Popular y directamente en las instituciones culturales y las unidades de información dadas por los integrantes del grupo de trabajo. Las unidades de información fueron seleccionadas por los integrantes del grupo de trabajo, siendo elegidas aquellas personas que por cada entidad de estudio pudieran influir positivamente en los resultados de la investigación.

Fase 3. Diagnóstico y análisis de la gestión del turismo cultural

Sub fase 1: Diagnóstico de las problemáticas en la utilización del Patrimonio Tangible e Intangible como recurso turístico cultural

La Agencia de Viajes Paradiso constituye ser la Agencia de Viajes promotora oficial del Turismo Cultural en Cuba, perteneciente al Ministerio de Cultura y operaria de la Empresa Cubana Artex. Paradiso pone a disposición del visitante la inmensa riqueza de la cultura cubana, ofreciendo la oportunidad de participar en eventos, festivales, talleres y cursos especializados.

Fundada el 12 de mayo de 1994 cuenta con 20 años de existencia, es una de las agencias que conforman la Sociedad Mercantil Cubana de Promociones Artísticas y Literarias.

La Agencia Paradiso ha contribuido a lo largo de su extenso trabajo a diversificar la imagen de Cuba como destino turístico con atractivos que van más allá de sus condiciones naturales y la trilogía del ron, tabaco y mulata.

La principal deficiencia que presenta la gestión del turismo cultural en Santa Clara radica en patrimonio vivo, ya que solo se trabajan en la promoción turística de la ciudad la música y el baile tradicional cubano, donde se destacan el danzón como Baile Nacional, el son, la danza, el danzonete, el bolero y la guaracha; así como juegos tradicionales como la quimbumbia y el dominó. Además no se mencionan recursos intangibles como las curiosas leyendas, la vida y obra de personalidades importantes (Martha Abreu, Ernesto Guevara), las festividades tradicionales; así como las bebidas, culinaria y costumbres tradicionales de la ciudad, siendo desconocidos por su propia población y pasando desapercibidos para los clientes.

La programación cultural de la agencia actualmente es casi nula, y desconocida tanto para los pobladores locales como para los turistas. Las actividades culturales que realizan se enfocan mayormente al turismo norteamericano de la tercera edad por su poder adquisitivo, tiempo libre para viajar y ansias de conocimientos, pero con las nuevas medidas impuestas por el presidente de los Estados Unidos con el fin de recrudecer su política hostil hacia la isla los viajes a Cuba disminuyen, repercutiendo negativamente en la afluencia de turistas.

Sub fase 2: Estudio teórico del inventario de recursos culturales del destino turístico

La información obtenida fue resultado del estudio del estudio de trabajos diplomas precedentes, documentos sobre la fundación de la ciudad, libros históricos archivados en la Biblioteca Provincial “José Martí”, Plan de Ordenamiento Urbano de la ciudad, Programa de Desarrollo Cultural, la Multimedia Promocional del Destino Villa Clara, además de la consulta con especialistas en las diferentes instalaciones objeto de estudio.

<u>Características tradicionales de la arquitectura del destino</u>

Santa Clara se caracteriza por ser una ciudad modesta, de arquitectura ecléctica en sí misma por la variedad de estilos constructivos, dada por la presencia de numerosas edificaciones distribuidas por todo el centro antiguo de la ciudad en representación de las modalidades, gustos y técnicas que en las distintas épocas gozaban de popularidad y que surgidos en una ciudad del “interior” del país, no ostentan una grandiosa arquitectura. El Parque Central “Leoncio Vidal” destaca por la variedad de estilos de sus edificaciones que van, desde los coloniales, neoclásicos, eclécticos hasta los posmodernistas.

La estructura actual de la ciudad ha determinado su división en un número de zonas funcionales, de las cuales solo se presentarán las características generales del Centro Histórico Urbano por la importancia que figura para la presenta investigación.

Centro Histórico Urbano: La ciudad cuenta con un Centro Histórico Urbano bien definido, resultado de la evolución sufrida en el tiempo. Su unidad y coherencia han prevalecido a pesar de la intervención de los distintos estilos arquitectónicos, cuyos códigos se adecuan en un armónico diálogo que como resultado de la espontaneidad e iniciativa no controlada ha sufrido alteraciones en algunas de sus edificaciones; el mismo cuenta con 41 inmuebles con valores arquitectónicos, 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.

Patrimonio cultural tangible del destino

Al desarrollar un estudio del comportamiento del estado actual de los bienes patrimoniales de la ciudad de Santa Clara, se debe hacer referencia a la LEY No. 2 de los Monumentos Nacionales y Locales del 16 de agosto de 1977, la cual establece en sus Artículos 1 y 2, los conceptos para las categorías de declaratoria y las variables a tener en cuenta para su declaración. Dichas categorías de declaratoria están dadas por: Monumento Nacional, Monumento Local, Centro Histórico Urbano, Construcciones, Sitios y Objetos.

Al realizar un estudio del conjunto de instituciones, lugares y monumentos, se integran en las categoría citadas a continuación:, se ha determinado que la ciudad de Santa Clara posee varios sitios declarados Monumentos Nacionales, dentro de los que se encuentran el Parque Leoncio Vidal y su entorno, el Teatro La Caridad, el Sitio Histórico del descarrilamiento y toma del Tren Blindado, la Loma del Capiro, Complejo

Monumental “Ernesto Che Guevara”, la Iglesia del Carmen y su entorno, la Universidad Central Marta Abreull de Las Villas (UCLV), el Hotel Santa Clara Libre y la Casa de Cultura “Juan Marinello Vidaurreta”, además varios Monumentos Locales: la Escuela Vietnam Heroico y Palacio de Justicia de Santa Clara. Destacan en el territorio otros atractivos: el Museo de Artes Decorativas, Hotel Santa Clara Libre, Museo Provincial de Villa Clara La Casona, El Mejunje varios En el territorio existen, además, diversos sitios arqueológicos entre los que se encuentran: Ochoa, Minero, Yabú y Ovidio. La ciudad de Santa Clara destaca como Área Protegidas: Centro Histórico de la Ciudad de Santa Clara.

Personalidades importantes de la vida histórica del destino

Conocida como “La Ciudad de Marta y el Che”, siempre que se hable de Santa Clara y su historia, no puede olvidarse mencionar estas figuras que forman parte indisoluble de los principales logros de la ciudad, tanto en el ámbito político y social, como en el histórico y cultural. No deben ser excluidas de esta lista, otras personalidades que también sobresalen por sus aportes en las luchas revolucionaria que ha librado este pueblo, pudiendo hacerse mención de Leoncio Vidal Caro, Miguel Jerónimo Gutiérrez, José Berenguer, entre otros.

Leyendas y Tradiciones

Los hechos reales y las fantasías entretejiéndose durante sus 330 años de existencia, han dado lugar a leyendas y tradiciones que han sido recogidas y publicadas por escritores locales como Manuel García Garófalo, José Berenguer, Florentino Martínez y más reciente por Samuel Feijóo. Las mismas forman parte del valioso patrimonio cultural intangible de la ciudad de Santa Clara, constituyendo un tesoro legado de sus antecesores que aun cuando persiste en interesantes obras literarias, se encuentran ocultas entre sus páginas. Se pueden destacar curiosas leyendas y tradiciones entre las que se encuentran: “La Loca del Cerro Cabo”, “Las viudas”, “El Puente de la Cruz ”, “ El Burro Perico”, “La Casa de los Huesitos”, “Flor del Capiro”, “La Calabaza de la Pastora” y “Raíz del Monte Pilongo”.

Culinaria tradicional

Algunos ejemplos de los mejores exponentes de la cocina santaclareña y nacional estaban dados por:

- El 24 de diciembre en la cena familiar de “noche buena” era tradición comer un cerdo asado en pulla o en cazuela, acompañado de arroz blanco, frijoles negros, yuca con mojo de manteca, ajo y naranja agria, ensalada de vegetales tales como lechuga, tomate y rábanos, buñuelos con almíbar o melado de caña y otros postres caseros como dulce de naranja o toronja con queso, vinos caseros y un buen café criollo.
- El 25 de diciembre (Primer día de Pascuas), la comida tradicional era la montería, que consistía en hacer una salsa con especias secas, en la que eran fritas las masas de cerdo que quedaban de la noche anterior, se acompañaban con congrí, tachinos de plátanos verdes, ensalada de vegetales, vino y turrones españoles.
- La cena de fin de año se caracterizaba por cocinar pavo asado o relleno con jamón, masa de pan remojado con leche y picadillo. También se gustaba de “la chanfaina” que consistía en un fricasé de pollo, el cual era acompañado con arroz con guineo o guineo al vino, arroz blanco, sidra, vino moscatel, uvas, tachinos, ensalada de col, lechuga, pepino, tomate y rabanito.
- En la ciudad de Santa Clara con respecto a las viandas se disfruta del Machuquillo y los Chayotes Rellenos. En cuanto a las preparaciones de carnes, aves y pescados destacaban la realización de: Muslo de pollo relleno en salsa villareña, el Filete de ternera “Los Vitrales”, el Pollo a la Española, la Suprema de pollo Arenas Blancas, el Mollete, el Queso de cabeza de puerco y la Punta de filete. Como arroces tradicionales se pueden mencionar: Arroz con Vegetales a la Santaclareña y el Arroz con Pollo a la Chorrera. Entre las sopas y caldos tradicionales del territorio se destacan: la Sopa Jigote, la Sopa Pescadora, el Caldo Lucumí y la Sopa de migas de plátano. Con respecto a los postres eran muy degustados los Buñuelos, la Bollería de Coco, el Frangollo, la Cafiroleta, los Bombones de Maní y la Harina de Maíz seco con coco.

<u>Bebidas tradicionales</u>

Como bebidas tradicionales del destino tenemos el vino del tamarindo, el Ponche carbonero que se realiza hirviendo la leche con canela agregándoles 5 yemas de huevo luego de batirlas mucho y luego se le agrega el aguardiente. Este ponche, muy alimenticio, se hacía todas las madrugadas en el campo para los carboneros que se

levantaban muy temprano, porque los fortificaba y los preparaba para la faena diaria. Otras bebidas que se destacan son el Bull, el Saoco y el Ponche de la Parroquia.

Artesanía Tradicional

La ciudad de Santa Clara incluye un gran movimiento de artistas artesanos, creadores de diferentes obras; destacándose los tejidos con hilo, bordado, metalistería, talla, muñequería, cerámica, ebanistería y la pintura.

Sub fase 3: Estudio práctico del inventario de recursos patrimoniales culturales turísticos en el destino

El estudio práctico del inventario de recursos patrimoniales turísticos del destino, se efectuó a partir de las visitas a los espacios que contienen los mismos, donde fueron valorados directamente como resultado de la apreciación propia de la autora.

Explotación del patrimonio vivo de la ciudad

La ciudad de Santa Clara está inmersa en leyendas, costumbres, tradiciones culinarias y festividades que conforman un legado folklórico de primer orden. Sin embargo, este rico patrimonio vivo no es valorado desde su difusión y rescate, pasando por alto su capacidad de generar atracción, no solo para los visitantes foráneos, sino también para la propia comunidad local.

Los géneros más representativos de la música cubana, así como algunos juegos tradicionales son los símbolos del patrimonio vivo que se les ofrece a los visitantes. Las personas encargadas de ofrecer información acerca de lugares con valores patrimoniales, no conocen a profundidad sus características u historia, emitiendo en ocasiones informaciones dudosas que distorsionan el valor y atractivo que ameritan.

Es necesario valorar los lugares patrimoniales que comprenden las leyenda de la ciudad, dígase el Puente de la Cruz, el Burro Perico, entre otros y lograr su inserción en los productos turísticos ofertados a los visitantes que gustan de la modalidad de turismo cultural.

Calidad constructiva y estética del patrimonio tangible

No existe un seguimiento por parte del Centro Provincial de Patrimonio al estado constructivo de los inmuebles de carácter patrimonial. Existen en la actualidad algunos inmuebles que requieren de un mantenimiento correctivo; y otros tantos que carecen de un Plan de Mantenimiento.

Santa Clara constituye una de las ciudades más antiguas de Cuba, razón que influye para que su estado constructivo sea clasificado de regular a pesar que conserva su fisonomía arquitectónica. Diversos factores influyen negativamente en el estado constructivo de la ciudad entre los que destacan el biodeterioro, el clima, la humedad, el ruido exagerado de la música moderna y las indisciplinas sociales de graves incidencias.

Está en marcha una estrategia de intervención y el Proyecto de Regeneración Urbano-arquitectónica para Boulevard del Centro Histórico de Santa Clara 2017 (Hernández, 2017) son derivados del Plan Especial de Desarrollo Integral del Centro Histórico de Santa Clara PEDI CH SC 2016, e introducidos en el PGOTU SC.

«Villa Clara con todos» es una estrategia de comunicación que aplican desde el 2017 las autoridades del Partido y del Gobierno y que tiene como motivación el 50.o aniversario del asesinato del Che en Bolivia, el 20.o de la llegada de sus restos y los de sus compañeros del Destacamento de Refuerzo, y el 90.o del natalicio de Abel Santamaría Cuadrado. En este sentido, es primordial que el Centro Provincial de Patrimonio controle eficazmente el cumplimiento del Cuerpo Legislativo que regula la utilización y protección del mismo; así como educar a la comunidad en el cuidado de ese patrimonio material como legado de su historia.

Su implementación genera un significativo impacto social, cultural y medio ambiental, a la vez que económico y político, por cuanto demuestra en la práctica el fortalecimiento y jerarquía que adoptan los instrumentos de la economía. Sus propósitos son transformar la imagen de Villa Clara, elevar la calidad de los servicios dirigidos al pueblo, impulsar los planes productivos y cumplir con el legado del líder histórico de la Revolución cubana, Fidel Castro Ruz. También pretende enaltecer valores estéticos, cívicos y patrióticos acorde a los principios de la Revolución; así como rescatar tarjas, monumentos, sitios históricos y símbolos que identifican y enorgullecen a los villaclareños.

El Boulevard de Santa Clara es un organismo vivo que por tres décadas ha cubierto las demandas de la comunidad que le dio origen, actualmente requiere de una nueva oportunidad de regeneración en su espacio urbano.

La imagen de la Ciudad de Santa Clara va creciendo, en cuanto a los servicios para la actividad turística en su modalidad de turismo cultural, a partir de la implementación de la actividad hotelera y la preservación del patrimonio edificado.

Calidad de la oferta cultural de la ciudad

Santa Clara cuenta con un excelente talento artístico que puede considerarse como un atractivo singular que la actividad turística puede descubrir, con una programación cultural mensual por parte del municipio y otra que es organizada por la UNEAC, en la que se organizan actividades periódicas de gran atractivo y derroche de cultura; a pesar de ello no existe una buena coordinación entre las instituciones turísticas y culturales a la hora de hacer llegar a los clientes sus opciones recreativas en el destino.

Festividades tradicionales de la ciudad

Dentro de las festividades tradicionales de la ciudad son significativas las fiestas oficiales.

- 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.
- Las fiestas de carácter religioso, con origen católico o africano como La 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”.
- Las fiestas tradicionales de esparcimiento y recreación, donde se destacan los Carnavales santaclareños y 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.
- 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 Cubanacan que se celebran anualmente en la ciudad de Santa Clara, el Festival de la Moda Artesanal (Exuberarte). 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”.

Sub fase 4: Establecimiento de una información pormenorizada del territorio en su situación turística

Infraestructura Turística de Alojamiento

Hotel La Granjita

Hotel tres estrellas, situado en el Km 2½ de la Carretera de Maleza, a pocos kilómetros del centro de la ciudad y a solo 5 del Aeropuerto “Abel Santamaría”. Dispone de un total de 71 habitaciones climatizadas. Para el servicio de restauración dispone de dos restaurantes “El Palmar” que ofrece servicio buffet y a la carta, y el restaurante criollo al aire libre “La Arboleda”, ambos brindan la oferta de comida cubana e internacional. Además, cuenta con el snack bar “Los Naranjos” a orillas de la piscina, con servicio de bebidas típicas cubanas.

Hotel Los Caneyes

El Hotel Los Caneyes ubicado en la Avenida Eucaliptos, muy próximo al Monumento “Ernesto Che Guevara” en la ciudad de Santa Clara. Es una instalación catalogada como tres estrellas, con 96 habitaciones climatizadas distribuidas en 31 cabañas y una arquitectura que recuerda a un antiguo poblado de aborígenes cubanos. Posee una excelente cocina criolla e internacional en el restaurante “Los Taínos” y el snack bar “Cuba - Cuba” justo al lado de la piscina que ofrece comida ligera, así como lo mejor de la coctelería cubana.

Hotel América

El Hotel América es una instalación tres estrellas perteneciente al Grupo Cubanacán situado en el centro histórico de la ciudad a sólo una cuadra del Parque Vidal. Cuenta con 27 habitaciones climatizadas, televisión satélite, teléfono, agua fría y caliente. El servicio de restauración se complementa con el desayunador “La Alborada” con servicio a la carta de almuerzo y cena, así como de cafetería. Cuenta con una piscina con capacidad para 100 personas y un snack bar.

Hotel Santa Clara Libre:

Instalación dos estrellas, ubicada en el centro de la vida cultural e histórica de la ciudad frente al Parque Mayor “Leoncio Vidal”, con 145 habitaciones incluyendo dos especiales,

todas climatizadas. Su oferta gastronómica está sustentada por: el Restaurante Italiano “Topper” y el Restaurante “El Sótano” diseñado para la oferta de un servicio buffet. También se encuentra el Bar- Club “Vista a la Ciudad”, el Bar Cafetería “Vista al Parque”, o simplemente Park View y la Cafetería el Sótano.

Hotel Floreale:

Hotel cuatro estrellas, ubicado en la calle Tristá, su interior constituye un tesoro de la memoria histórica de los artistas de la ciudad, cuenta con un total de veinte habitaciones, la oferta gastronómica se reduce a un desayunador que funciona como bar, cuenta con un patio bar.

Hotel Central:

Es un establecimiento de cuatro estrellas situado en el centro histórico de la ciudad. Cuenta con un mostrador de información turística y solárium. El restaurante sirve comida internacional. Cuenta con una habitación en el primer nivel, 15 en el segundo y 10 en el tercero, incluyen armario, un baño privado con ducha y están equipadas con TV de pantalla plana con canales vía satélite. Todos los días se sirve un desayuno continental. En la instalación no hay parking, ni conexión a internet y no se admiten mascotas. Entre los servicios ofertados se incluyen el cambio de moneda y el guarda equipaje. Existe una cafetería y se realizan actividades de entretenimiento nocturno.

Otras formas de alojamiento turístico desarrolladas en el destino están dadas por las variantes extrahoteleras integrada por los hostales. También la ciudad cuenta con 112 habitaciones y 216 capacidades de alojamiento para el turismo científico-estudiantil, encontrándose estas en la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas y en el Instituto Superior de Ciencias Médicas. Además, existen 4 hoteles activos que brindan servicios internos en el país; en el centro histórico de la ciudad (Modelo), en la zona hospitalaria (Bristol), en el noroeste de la ciudad (Riviera), y otro al sureste que brinda servicios a funcionarios del PCC, el gobierno y a otros organismos. El motel “Las Palmas” y el “Oasis” con 10 y 17 habitaciones respectivamente. Los campismos populares: Arco Iris y Presa Minerva, el primero con 14 cabañas, capacidad para 68 personas y el segundo con 22 habitaciones y capacidad de 102 personas. Sin embargo, se destacan hoteles que en la actualidad no brindan servicios, estando destinados a otros usos y con un alto grado de deterioro. Estos últimos, se encuentran situados en el centro histórico de la ciudad y constituyen edificaciones con valor patrimonial y

arquitectónico; por lo que su rehabilitación y recuperación pudieran ser de gran utilidad lográndose aumentar la capacidad de alojamiento.

Infraestructura Turística de Restauración

Se pueden destacar dentro de la oferta del Grupo Extrahotelero Palmares las siguientes instalaciones: Taberna La Bodeguita del Medio con capacidad en la barra para 20 personas y 62 capacidades que ofrecen las 19 mesas del restaurante, Restaurante Dichín especializado en comida china para 50 comensales, Dinos Pizza Salón Juvenil dedicado a la comida italiana con capacidad para 56 comensales, Dimar Sandino especializada en mariscos, Salón Juvenil con una amplia oferta de cocteles y especialidades gastronómica, Cafetería Europa para el disfrute de la comida ligera, la Esquina del Home siendo una cafetería de marca propia, Heladería Dulce Crema, Snack Bar Don René, Snack Bar La Plaza, Parador Ranchón 259 ofrece servicio de carretera, y diferentes puntos de DITU (Riviera, Nazareno y Hospital) que ofrecen comida rápida.

Los hoteles de la ciudad brindan como parte de la oferta una amplia variedad gastronómica. El Restaurante Santa Rosalía cuenta con cuatro salones destinados a restaurantes y capacidad para más de un centenar de comensales, además de un patio-bar destinado a la programación de actividades culturales. Como instalaciones alternativas que también conforman la oferta turística gastronómica de la ciudad, se encuentran paladares y cafeterías desde la actividad cuentapropista. Existen otros establecimientos de alimentación en moneda nacional pertenecientes a Comercio y Gastronomía, los cuales no poseen la categoría idónea para la prestación de servicios turísticos, debido a su mala higiene y a la oferta de productos de mala calidad.

Infraestructura Turística de Recreación

En cuanto a los lugares de ocio y esparcimiento, la ciudad cuenta con centros habilitados para esta actividad, como son: el Bar Club Boulevard, el centro recreativo El Bosque, el centro recreativo “Arco Iris”, las salas de fiestas “Havana Club” del hotel La Granjita y “Songa Club” del hotel Los Caneyes, el Cabaret “El Cacique” del hotel Los Caneyes y el Mejunje. Es necesario considerar la existencia de seis plazas definidas, fundamentalmente en el Centro Tradicional de la ciudad, las cuales constituyen espacios públicos de esparcimiento de carácter recreativo, cultural y comercial. Además, Santa Clara ofrece dentro de su oferta cultural variadas actividades en la programación de sus

instituciones culturales, las cuales serían muy provechosas si se vincularan a la actividad turística.

Infraestructura de Servicios de Apoyo

En la ciudad de Santa Clara se cuenta con la Sucursal Transtur Villa Clara, con principales unidades de negocio integradas por los puntos de rentas situados en: La Catedral, Tristá y Amparo, y Aeropuerto “Abel Santamaría” que funciona en dependencia de los vuelos. Además, se ofrece el servicio de renta de taxi a partir de la red de Cubataxi Santa Clara y el punto de renta Agencia de Renta REX.

El Aeropuerto Internacional “Abel Santamaría” también constituye una importante vía transportista, a través de la cual arriban la mayoría de los visitantes al destino Villa Clara.

El destino posee tres Agencias de Viajes Receptivas que operan bajo el mando del MINTUR (Havanatur, Viajes Cubanacán, Cubatur), y otras como Paradiso operaria del Ministerio de Cultura y Ecotur perteneciente a Flora y Fauna. Existen en la ciudad 2 terminales de ómnibus (nacional e intermunicipal), una de ferrocarril y otra de vehículos de alquiler. También se encuentran nuevas modalidades de transportación por cuenta propia.

Los lugres para estacionarse son de los principales problemas que presentan las vías del centro de la ciudad.

Otro servicio está dado por la red de tiendas integradas por:

Tiendas Especializadas: La Isla, Bazar Artex y Fondo de Bienes Culturales.

Tiendas Mixtas: Los Caneyes, La Granjita, Bazar, El Elegante y Mi Ilusión.

Tienda Especializada en Tabaco, Café y Ron: La Veguita.

Existe una Oficina de Información Turística Infotur Santa Clara, que se encarga de asistir a los visitantes a partir de sus servicios.

Sub fase 5: Estudio de la demanda del turismo cultural en el destino

El estudio de la demanda permite conocer las principales características de los mercados emisores de Turismo Cultural hacia el destino Santa Clara, siendo posible la identificación de los segmentos prioritarios, para posteriormente orientar el desarrollo turístico hacia los mismos. 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). 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. El gasto promedio diario se estima entre los 35 y 40 CUC. (Mintur, 2017)

Sub fase 6: Estudio de los destinos competidores

El análisis de los destinos que ofrecen en Cuba el disfrute de productos históricos culturales, permitirá conocer los elementos diferenciadores en la oferta de la ciudad de Santa Clara, de modo que se evalúen como elementos claves para potenciarse como verdadero destino de Turismo Cultural.

Al formar parte de la región central y ofertar un producto cultural, en esencia para el turismo de tránsito o recorrido, los principales competidores de la ciudad son todos aquellos destinos con potencialidades históricos culturales similares, encontrándose entre los mismos: La ciudad de Remedios, poseedora de un extenso inventario de recursos históricos y culturales conformado por su arquitectura urbana y monumental, su artesanía y la diversidad de su patrimonio oral que integra un cúmulo de leyendas, tradiciones, festividades y sus famosas parrandas. Las ciudades de Trinidad y Cienfuegos destacándose entre las ciudades coloniales mejores conservadas, que ofrecen una oferta diversificada y se reconocen como fuertes competidoras de la modalidad. A una mayor distancia se encuentran las grandiosas ciudades de Santiago de Cuba, Bayamo, Baracoa y La Habana constituyendo de las más visitadas en el país por la historia y tradiciones que atesoran.

Sub fase 7: Resultados del análisis DAFO del destino histórico-cultural Santa Clara

Amenazas

1. Centralización de las decisiones comerciales en la Casa Matriz de la Agencia de Turismo Cultural Paradiso.
2. Existencia de alta competencia de ciudades a nivel nacional con productos de turismo cultural consolidados.
3. Falta de integración para la toma de decisiones pertinentes entre el sector turístico y el sector de la cultura desde niveles nacionales.
4. Insuficientes recursos financieros para llevar a cabo nuevas inversiones.
5. La actual política aplicada por el presidente de los EEUU impide una mayor afluencia de este mercado a nuestros destinos turísticos.
6. Insuficiente infraestructura turística de alojamiento y recreación en la ciudad.

7. Impactos de la crisis económica mundial.
8. El principal mercado emisor esta mayormente direccionado a la modalidad de sol y playa en el destino Cuba
9. Imagen de ciudad de tránsito.
10. Existencia de factores que inciden en el deterioro constructivo de las edificaciones patrimoniales.

Oportunidades

1. Existen políticas y lineamientos económicos gubernamentales a nivel de país, que potencian la gestión del turismo cultural.
2. Interés del gobierno cubano por la consolidación de ofertas que distingan al país relacionadas con la historia, la cultura y el patrimonio.
3. Existencia de un Cuerpo Legislativo que regula el desempeño de las instituciones respecto a la utilización y protección del patrimonio cultural.
4. El MINTUR, GAVIOTA, MINCULT y Planificación Física posee aprobadas inversiones nuevas, de remodelación y ampliación para años venideros en el destino.
5. Fácil acceso hacia los polos turísticos más importantes de la región.
6. Existencia del polo Cayos del Norte de Villa Clara con un amplio desarrollo turístico, cercano a la ciudad.
7. Crecimiento del mercado de los viajeros de la tercera edad con alto poder adquisitivo y con tiempo disponible.
8. Tendencia internacional al incremento de la demanda de la modalidad de Turismo Cultural.
9. Posibilidad de desarrollo de la actividad turística mediante el aprovechamiento de los recursos antrópicos bien conservados.

Fortalezas

1. Ubicación geográfica privilegiada por su centralidad y accesibilidad con respecto a la provincia y al país.
2. Apta infraestructura de transporte turístico con adecuados requisitos de calidad.
3. Existencia de un Aeropuerto Internacional “Abel Santamaría”.
4. Existencia de un ambiente hospitalario y seguro en el destino.
5. Riqueza paisajística que posibilita una dinámica turística cultural.

6. Gran número de festividades tradicionales, ferias y eventos culturales.
7. Existencia de un centro histórico bien definido con valores Arquitectónicos y Urbanísticos, declarados monumento nacional.
8. Notables infraestructuras histórico-culturales con alto valor estético y de conservación.
9. Diversidad patrimonial cultural dada por recursos tangibles e intangibles de gran potencial turístico y en consonancia con las nuevas tendencias de la demanda.
10. Existencia de instituciones culturales insertadas en productos turísticos culturales.

Debilidades

1. Falta de intencionalidad, protagonismo y comprometimiento del gobierno municipal en el desarrollo de la modalidad del turismo cultural en el destino para el desarrollo local.
2. Escasez de proyectos turísticos culturales para el desarrollo local.
3. Limitadas opcionales turísticas integradoras del patrimonio cultural tangible e intangible.
4. Ineficiente utilización y proyección a la revitalización del patrimonio cultural intangible.
5. Déficit de áreas de parqueos en el Centro Histórico Urbano de la ciudad.
6. Débil cultura ambiental y sentido de pertenencia de la población hacia el patrimonio cultural.
7. Escasa preparación del personal que labora en instituciones culturales en el tema del turismo cultural.
8. La oferta gastronómica no incluye platos típicos de la culinaria tradicional de la ciudad.
9. Insuficiente presupuesto destinado a la conservación y mantenimiento de los lugares patrimoniales de la ciudad.
10. Insuficiente gestión de las instituciones turísticas santaclareñas en la gestión del turismo cultural.

Luego de definir las Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades, se efectúa el análisis de la matriz DAFO por impactos cruzados, para definir la estrategia más adecuada a las condiciones reales de la ciudad.

Su resultado **(Anexo 13)**, ubica a la ciudad de Santa Clara según su situación actual en el cuadrante de mayor resultado donde concurren debilidades y oportunidades (cuadrante MINI-MAXI), por lo que se debe trabajar sobre la base de erradicar las debilidades que entorpecen la gestión del turismo cultural en la ciudad para aprovechar estratégicamente las principales oportunidades que le ofrece el entorno.

Las oportunidades que más ventajas pueden ofrecer al desarrollo sostenible destino son la existencia de políticas y lineamientos económicos gubernamentales a nivel de país, que potencian la gestión del turismo cultural, el interés del gobierno cubano por la consolidación de ofertas que distingan al país relacionadas con la historia, la cultura y el patrimonio, la tendencia internacional al incremento de la demanda de la modalidad de Turismo Cultural, la posibilidad de desarrollo de la actividad turística mediante el aprovechamiento de los recursos antrópicos bien conservados, así como, la existencia de nuevas inversiones de remodelación y ampliación aprobadas en el destino para años venideros.

Las amenazas que mayor impactan en el desarrollo sostenible de la ciudad de Santa Clara son la falta de integración para la toma de decisiones pertinentes entre el sector turístico y el sector de la cultura desde niveles nacionales, la insuficiente infraestructura turística de alojamiento y recreación en la ciudad y el recrudecimiento del Bloqueo económico al país por parte de EEUU impide una mayor afluencia de este mercado a nuestros destinos turísticos.

Dentro de las fortalezas que mayor impacto tienen se encuentran la ubicación geográfica privilegiada por su centralidad y accesibilidad con respecto a la provincia y al país, la apta infraestructura de transporte turístico con adecuados requisitos de calidad, la existencia de un Aeropuerto Internacional “Abel Santamaría”, el gran número de festividades tradicionales, ferias y eventos culturales, la diversidad patrimonial cultural dada por recursos tangibles e intangibles de gran potencial turístico y en consonancia con las nuevas tendencias de la demanda.

Las debilidades que más golpean el destino Santa Clara se hallan: la falta de intencionalidad, protagonismo y comprometimiento del gobierno municipal en el desarrollo de la modalidad del turismo cultural en el destino para el desarrollo local, la escasez de proyectos turísticos culturales para el desarrollo local, la escasa preparación del personal que labora en instituciones culturales en el tema del turismo cultural, la

insuficiente presupuesto destinado a la conservación y mantenimiento de los lugares patrimoniales de la ciudad además de la insuficiente gestión de las instituciones turísticas santaclareñas en la gestión del turismo cultural.

Problema estratégico

Mientras no se minimicen dificultades como la escasa preparación del personal que labora en instituciones culturales en el tema del turismo cultural, la falta de intencionalidad, protagonismo y comprometimiento del gobierno municipal en el desarrollo de la modalidad del turismo cultural en el destino para el desarrollo local y la Insuficiente gestión de las instituciones turísticas santaclareñas en la gestión del turismo cultural; no se podrá aprovechar la oportunidad que ofrece la iniciativa del gobierno cubano de desarrollar ofertas turísticas atractivas para fomentar un crecimiento turístico sostenido a nivel local.

Solución estratégica al Problema

Para aprovechar la oportunidad que ofrece la iniciativa del gobierno cubano de desarrollar ofertas turísticas atractivas como fuente de ingresos en divisas, entre ellas el turismo cultural, la tendencia al crecimiento sostenido de llegadas anuales de turistas al destino; así como las condiciones básicas para la proyección del turismo cultural como alternativa de desarrollo local de la ciudad; es necesaria perfeccionar la infraestructura turística existente reconocer el patrimonio como atractivo fundamental en el destino y promocionar de forma apropiada los valores patrimoniales tangibles e intangibles siendo el pilar fundamental la integración de las instituciones culturales y turísticas en la gestión del turismo cultural.

Conclusiones del segundo capítulo

1. La aplicación del procedimiento de evaluación turístico territorial seleccionado en sus dos primeras etapas permitió definir la situación actual del municipio, así como sus principales recursos, en aras de definir las necesidades a la hora de gestionar adecuadamente el desarrollo turístico local.
2. El inventario de recursos realizado a partir del estudio teórico y práctico, permitió reconocer la existencia de un conjunto de recursos patrimoniales culturales tanto tangibles como intangibles, capaces de potenciar el desarrollo de la modalidad de turismo cultural en el destino.

3. Con la realización del diagnóstico de las problemáticas en la gestión del Patrimonio Tangible e Intangible se pudo percibir que no hay una adecuada promoción del patrimonio intangible, pues existe desconocimiento de los platos típicos, bebidas, músicas tradicionales y leyendas de la ciudad.
4. La ciudad de Santa Clara presenta las condiciones económicas y sociales necesarias para el progreso de la actividad turística; requiriendo solo de algunos proyectos de perfeccionamiento de su infraestructura, que le propicie el ambiente más óptimo para su desarrollo como destino de turismo cultural.
5. El turismo cultural actualmente no está siendo gestionado adecuadamente, puesto que existe una insuficiente integración por parte de las instituciones culturales y las instituciones turísticas residentes en la ciudad para el desarrollo exitoso de esta actividad.
6. El análisis de la Matriz DAFO por impactos cruzados determinó que el cuadrante donde se ubicaba el destino Santa Clara es el de debilidades - oportunidades, lo que significa que se debe maximizar las oportunidades que brinda el entorno y minimizar las debilidades que dificultan la gestión adecuadamente del turismo cultural.

Capítulo 3

CAPÍTULO 3. ESTRATEGIA DE GESTIÓN TURÍSTICA SUSTENTABLE PARA EL DESARROLLO LOCAL.

3.1 Introducción

Santa Clara es una ciudad que cuenta con un amplio patrimonio de historia, cultura y tradiciones, donde la gestión adecuada de estos recursos puede potenciar en gran medida el desarrollo local de este municipio. Las potencialidades mencionadas se identificaron con la aplicación del Procedimiento de Diagnóstico de los Recursos Turísticos Patrimoniales Tangibles e Intangibles, de la M Sc. Zeida Carvajal (2013).

La investigación a desarrollar en el presente capítulo pretende retomar los resultados obtenidos en el capítulo dos. Se define como objetivo del presente capítulo elaborar una Estrategia de Gestión Turística Cultural Sustentable para el desarrollo local en la ciudad Santa Clara, a partir del empleo de dicho procedimiento. Se emplearon diferentes técnicas como son el análisis documental, la entrevista a profundidad, la observación participante y técnicas del trabajo grupal.

3.2 Procedimiento seleccionado para la elaboración de una Estrategia de Gestión Turística Sustentable para el desarrollo local en la ciudad Santa Clara

El procedimiento seleccionado constituye el propuesto por Carvajal (2013) como se refiere en los capítulos anteriores y se muestra en el (Anexo10). Las fases 1, 2 y 3 fueron desarrolladas en el Capítulo dos de la investigación; las fases 4 y 5 corresponden al presente capítulo pues son las que van a permitir la realización de la Estrategia de Gestión Sustentable, la autora consideró pertinente agregar una fase 6 al procedimiento analizado en la investigación con el fin de validar la Estrategia de Gestión Turística Cultural Sustentable para el desarrollo.

Para ello se utilizará el criterio de especialistas; siendo el más idóneo para la investigación dado que los especialistas seleccionados están vinculados a instituciones que fueron objeto de estudio directa o indirectamente en el diagnóstico de la Ciudad de Santa Clara y pueden enriquecer la investigación. A continuación se muestra más detalladas estas últimas tres fases:

<u>Fase 4. Proyección estratégica para la gestión del turismo cultural en la ciudad de Santa Clara</u>

1. Determinación de los objetivos de desarrollo turístico.

2. Formulación de estrategias específicas para el desarrollo sostenible del turismo cultural.
3. Consenso de la estrategia turística.
4. Formulación del Plan de Acción Turística.
5. Programación de Operaciones.
6. Formulación del Plan Estratégico.
7. Elaboración del Plan de Inversión.
8. Elaboración de la propuesta de gestión.
9. Elaboración del Plan de Capacitación.
10. Participación y concienciación social.

Fase 5. Evaluación y control del Plan de Desarrollo Turístico Cultural

Acciones Generales:

1. Ejecución y Administración del Plan
2. Seguimiento y Ajustes del Plan
3. Control, evaluación y actualización

Fase 6. Validación de la estrategia de gestión turística cultural sustentable mediante el criterio de especialistas

Una vez diseñadas las acciones para la estrategia de gestión turística cultural sustentable fueron analizadas por diversos especialistas. **(Ver anexo 14)**. Para la selección de los especialistas se tuvo en cuenta el título que poseen, el grado científico, la categoría docente, los años de experiencia, el desempeño actual y el centro de trabajo al cual pertenecen. **(Ver anexo 15)**

3.3 Resultados de la aplicación del procedimiento seleccionado

Fase 4. Proyección estratégica para la gestión del turismo cultural en la ciudad de Santa Clara

Determinación de los objetivos de desarrollo turístico

Los objetivos constituyen el componente orientador que se dirige a la solución de los problemas identificados, con base a lograr el mejoramiento de la situación actual de la actividad; por lo que expresan lo que se desea lograr mediante el desarrollo turístico. Su formulación se realiza atendiendo al objetivo principal de la presente investigación y en correspondencia con los resultados alcanzados en el diagnóstico realizado. Al definir los objetivos, es necesario tener en cuenta que éstos deben ser claros, realistas y

alcanzables por los medios disponibles en el territorio, cuantificables y susceptibles a la evaluación en el tiempo.

Objetivo General: Aprovechar eficientemente las potencialidades patrimoniales en la ciudad de Santa Clara para un desarrollo sustentable del Turismo Cultural.

Objetivos Específicos:

1. Fortalecer la integración de instituciones turísticas y culturales en la gestión del turismo cultural en la ciudad de Santa Clara.
2. Comercializar la ciudad como destino turístico cultural.
3. Proyectar una oferta integral, diversificada y sustentable del destino Santa Clara, basada en principios de respeto a su cultura y tradiciones.
4. Capacitar a los sectores involucrados en el desarrollo turístico cultural de la ciudad.

Formulación de estrategias específicas para el Desarrollo Sustentable del Turismo Cultural

Con la finalidad de repercutir en el desarrollo turístico de la ciudad de Santa Clara se han seleccionado las siguientes áreas de acción:

1. Integración Institucional para el desarrollo turístico cultural.
2. Comunicación promocional y comercialización turística.
3. Conservación y mantenimiento del patrimonio.
4. Infraestructura turística y de servicios de apoyo.
5. Sostenibilidad cultural.
6. Capacitación.

Las estrategias definidas, comprenden un conjunto de acciones eficaces y viables para su alcance, asignándose responsabilidades y el plazo de cumplimiento en cada una; quedando concretado a partir del trabajo en grupo y la aplicación de técnicas como la tormenta de ideas, el plan estratégico de acción turística para el respectivo desarrollo sostenible del Turismo Cultural en la ciudad de Santa Clara. **(Tabla 1)**

Elaboración del Plan de Inversión

El presente paso consiste en evaluar cada una de las acciones propuestas respecto a los recursos financieros que ameritan; luego se plantea el plan de inversión y se deduce si el plan de desarrollo turístico es rentable económicamente, sentándose las bases para su financiación. Después de ser evaluadas se lleva a cabo el Plan de Inversión, el cual

por problemas de mayor información no se pueden determinar cuantitativamente los costos de cada línea de acción, a lo que por consiguiente se recomienda que los estores locales implicados en el mismo, evalúen cada una de las acciones propuestas y estimen los costos y gastos generales para cada año.

Elaboración de la propuesta de gestión

Para la elaboración de la propuesta de gestión fue necesario concebir objetivos estrategias y acciones, a fin de lograr una adecuada gestión del turismo cultural en la ciudad de Santa Clara. La acción correspondiente a la propuesta de gestión se desarrolla conjuntamente con el Plan de acciones, estableciéndose las entidades responsables de la implementación de cada una de ellas y los objetivos como meta a alcanzar por cada área de acción.

Elaboración del Plan de Capacitación

La presente fase consiste en la capacitación de los recursos humanos de las diferentes entidades a las que se hace alusión durante toda la investigación. El mismo tiene como propósito capacitar y superar a todos los involucrados en el desarrollo de la modalidad de Turismo Cultural en la ciudad de Santa Clara.

Para ello, se realizó un análisis de las demandas formativas, partiendo de dicho déficit en los miembros del grupo de trabajo, los cuales carecen de formación específica en los aspectos patrimoniales tanto tangibles como intangibles, la gestión del turismo cultural a partir de la integración de instituciones culturales y turísticas, la elaboración de estrategias, así como las metodologías y las técnicas a utilizar.

El plan de capacitación debe ser confeccionado por parte del Centro Provincial de Superación para la Cultura, el cual estará dirigido a preparar y capacitar a los recursos humanos pertenecientes tanto al sector turístico como al sector cultural en temas relacionados con la gestión del turismo cultural atendiendo a principios sostenibles, para asegurar la implementación exitosa del mismo. Además durante todo el proceso investigativo se realizaron talleres con los involucrados en dicha investigación a fin de ir modernizando la concepción de directivos y locales en temas de interés.

Participación y concienciación social

Durante esta acción se realizan y convocan diferentes actividades de participación y concienciación social, de mara que la estrategia de gestión turística sustentable para el desarrollo de la ciudad de Santa Clara, se fundamenta como una propuesta que logre

consensuar la participación integrada de los habitantes de la ciudad en el desarrollo sostenible del turismo cultural.

Tabla 1 Objetivos, estrategias y acciones según Área de Acción.

Área de acción # 1: Integración Institucional para el desarrollo turístico cultural					
Objetivo: Lograr la integración de las instituciones culturales y turísticas en la gestión del turismo cultural en la ciudad de Santa Clara.					
Estrategias	**Acciones**	**Entidades Responsables**	**Período de ejecución**		
			CP	**MP**	**LP**
Coordinar interinstitucional e intersectorialmente para la gestión de la actividad turística cultural	Unificar esfuerzos de instituciones culturales y turísticas donde coexistan los mismos propósitos y aspiraciones.	MINTUR Sectorial de Cultura Municipal Sectorial Provincial de Cultura	x		
	Establecer mecanismos de control para supervisar el cumplimiento de las reuniones mensuales y los acuerdos en cada una de ellas.	Delegación Provincial del MINTUR Dirección Provincial de Cultura	x		
	Llevar a cabo un análisis para determinar la causa, en caso de que se incumplan los acuerdos tomados en las reuniones.	Direcciones del MINCULT y el MINTUR	x		
Establecer nuevos convenios de colaboración entre el MINCULT y el MINTUR, así como reanudar los existentes.	Chequear cumplimiento de las acciones de los convenios de colaboración existentes entre el MINCULT y el MINTUR.	Direcciones del MINCULT y el MINTUR	x		
	Evaluar el impacto de los convenios existentes entre	Direcciones del MINCULT y el	x		

	el MINCULT y el MINTUR.	MINTUR			
	Crear nuevos convenios de colaboración entre el Ministerio de Turismo y el Ministerio de Cultura.	Direcciones del MINCULT y el MINTUR		x	
Promover actividades culturales que incrementen la identificación del destino Santa Clara en instituciones turísticas	Crear ambientes agradables en entidades turísticas garantizando la presencia de las artes plásticas de artistas del territorio.	Fondo de Bienes Culturales Relaciones Públicas Galería Provincial de Arte	x		
	Combinar en la estancia de los turistas a programas culturales relacionados con las leyendas y tradiciones de la ciudad; mediante la utilización de la Cartelera Cultural GUAMO.	Jefe de Animación de la institución turística hotelera Casa de Cultura		x	
	Ofrecer información en Agencias de Viajes e INFOTUR acerca de opcionales, servicios culturales especializados, eventos y fechas alegóricas en la que el turista pueda ser partícipe de gran derroche cultural	INFOTUR Agencia de Viajes Paradiso Agencia de Viajes Cubanacán Agencia de Viajes Cubatur Casa de Cultura	x		
	Ampliar la presencia en las instalaciones turísticas, de	Casa de Cultura Centro de la		x	

	expresiones como la música, la danza, el teatro y otras; preservando la autenticidad de las tradiciones locales.	Música y Consejo de Artes Escénicas Jefe de animación de la institución turística Otras instituciones culturales			
Área de acción # 2: Comunicación promocional y comercialización turística.					
Objetivo Específico: Lograr una comunicación y comercialización efectiva de la ciudad como destino de turístico cultural					
Estrategias	**Acciones**	**Responsable**	**Período de ejecución**		
Crear ofertas turísticas culturales con atributos diferenciadores que atraigan nuevos mercados	Incentivar las potencialidades culturales que presenta el destino a través de la ejecución de nuevos catálogos de productos.	Agencia de Viajes Paradiso INFOTUR		x	
	Promocionar el destino Santa Clara como proveedor de grandes recursos culturales e históricos en otros mercados.	Agencia de Viajes Paradiso INFOTUR			x
	Insertar en las opcionales turísticas los mitos y leyendas de Santa Clara y la visita a los espacios que contienen la representación de los	Agencia de Viajes Paradiso MINTUR.	x		

	mismos.				
	Realizar estudios de demanda para el conocimiento de los gustos, preferencias y opiniones de los turistas en pos de la calidad de los productos.	Agencia de Viajes Paradiso MINTUR.	x		
	Proponer opcionales turísticas que contengan las festividades tradicionales de la ciudad	Agencia de Viajes Paradiso INFOTUR	x		
Extender la comercialización de los productos turísticos culturales del destino	Incorporar nuevos puntos de venta de la Agencia de Viajes Paradiso en la ciudad.	Agencia de Viajes Paradiso Delegación Provincial del MINTUR		x	
	Comercializar desde las propias instituciones hoteleras, ofertas culturales que promuevan el desarrollo del turismo cultural en el destino	Instituciones hoteleras	x		
	Reforzar la comercialización de productos turísticos culturales en el destino Cayos de Villa Clara.	Delegación Provincial del MINTUR Representante de la Agencia de Viajes Paradiso	x		
Área de acción # 3: Conservación y mantenimiento del patrimonio.					
Objetivo Específico: Proyectar el rescate del patrimonio tangible e intangible mediante su					

conservación y mantenimiento.					
Estrategias	**Acciones**	**Responsable**	**Período de Ejecución**		
Rescatar el patrimonio intangible que atesora la ciudad de Santa Clara	Promocionar las leyendas y tradiciones; mediante representaciones concebidas a partir del talento artístico de la ciudad.	Casa de Cultura Consejo de las Artes Escénicas	x		
	Crear productos turísticos especializados donde solamente se promueva el patrimonio intangible de la ciudad.	Agencia de Viajes Paradiso Agencia de Viajes Cubanacán Agencia de Viajes Cubatur Casa de Cultura Sectorial Municipal de Cultura			x
	Seguir potenciando en instalaciones turísticas los géneros de la música cubana como el changüí, el son y la conga además de bailes típicos el zapateo, las comparsas, la guaracha y la caringa	Casa de Cultura Dirección Municipal de Cultura MINTUR	x		
	Impartir conferencias donde se exponga el patrimonio vivo del destino como leyendas,	Centro de Cultura Comunitario (Dirección de Cultura)	x		

	culinaria y bebidas tradicionales, etc...				
Preservar los lugares patrimoniales de la ciudad	Invertir en el mantenimiento y preservación de los lugares patrimoniales de la ciudad que hoy se encuentra en mal estado.	Centro Provincial de Patrimonio	x		
	Replantear anualmente los planes de mantenimiento, evitando la pérdida de valor de los inmuebles patrimoniales de la ciudad.	Centro Provincial de Patrimonio	x		
	Concientizar a la población de la necesidad de la preservación y conservación de los lugares patrimoniales de la ciudad, así como el entorno urbano en general.	Centro Provincial de Patrimonio Asamblea Municipal del Poder Popular.	x		
	Crear brigadas especializadas de mantenimiento y reconstrucción para las instalaciones que se encuentran cercanas al Centro Histórico de la	Dirección Provincial de Planificación Física		x	

	ciudad.				
Área de acción # 4: Infraestructura turística y de servicios de apoyo					
Objetivo Estratégico: Fortalecer la oferta turística local correspondiente a la infraestructura turística y de servicios de apoyo.					
Estrategias	**Acciones**	**Responsable**	**Período de Ejecución**		
Incrementar la capacidad de alojamiento turístico en el Centro Histórico de la ciudad.	Realizar reparación capital de los hoteles: Telégrafo y Florida, situados en el Centro Histórico de la ciudad.	Asamblea Municipal del Poder Popular, Dirección Municipal de Planificación Física, MINTUR.			x
	Fortalecer el desarrollo de la actividad cuentapropista para el incremento de los hostales al servicio de la actividad turística.	Asamblea Municipal del Poder Popular.			x
Dotar el destino con la infraestructura de apoyo requerida para ofrecer un producto turístico integral en el que se combine armónicamente atractivos y facilidades.	Crear infraestructura que ayude a disminuir impactos negativos al entorno urbano (servicios sanitarios, instalación de botes de basuras).	Asamblea Municipal del Poder Popular, Dirección Municipal de Planificación Física.		x	
Área de acción # 5: Sustentabilidad cultural.					
Objetivo estratégico: Convertir la ciudad de Santa Clara en un destino turístico sustentable que valora y respeta sus recursos culturales, a través de prácticas					

responsables de los gestores locales y de la población local.					
Estrategias	**Acciones**	**Responsable**	**Período de Ejecución**		
Facilitar a la población local el descubrimiento y estimación de los valores de su patrimonio cultural.	Realizar campañas de comunicación de los valores del patrimonio cultural a través de folletos, la prensa local o nacional, la radio y la televisión.	Casa de Cultura, Centro Provincial de Patrimonio, Asamblea Municipal del Poder Popular.		x	
	Promover actividades culturales que incrementen la identificación de la población local con sus valores y costumbres tradicionales.	Sectorial Municipal de Cultura, Casa de Cultura, Asociación Culinaria, Unión de Artistas y Escritores Cubanos(UNEAC), Consejo de las Artes Escénicas y el Centro Provincial de la Música.	x		
	Coordinar visitas dirigidas de estudiantes a los distintos espacios que contienen el patrimonio cultural.	Centro Provincial de Patrimonio, Ministerio de la Educación.	x		
Área de acción # 6: Capacitación.					
Objetivos: Capacitar a los sectores involucrados en el desarrollo turístico cultural de la ciudad.					
Estrategias	**Acciones**	**Responsable**	**Período de Ejecución**		
Capacitar a miembros de	Realizar un diagnóstico de las necesidades	Centro de Superación para la Cultura	x		

ambos sectores (Turismo y Cultura) implicados en el desarrollo de la modalidad de turismo cultural en la ciudad.	formativas y de capacitación reales de los distintos agentes involucrados en el desarrollo del turismo cultural en la ciudad.	Delegación Provincial del MINTUR			
	Desarrollar talleres o cursos para los implicados en el desarrollo turístico cultural, en temas como gestión turística y gestión cultural.	Centro de Superación para la Cultura Delegación Provincial del MINTUR	x		
	Crear espacios para la realización reuniones o conversatorios con los integrantes de la Comisión Cultura Turismo.	Dirección Provincial de Cultura Delegación Provincial del MINTUR	x		
	Elaborar un plan de capacitación a guías turísticos, tomando como fuente informativa los resultados del diagnóstico de los recursos patrimoniales tangibles e intangibles de la ciudad de Santa Clara.	Dirección Provincial de Cultura Delegación Provincial del MINTUR	x		
	Capacitar a los propietarios que atesoran bienes	Centro Provincial de Patrimonio Centro de Superación	x		

	patrimoniales-museables o culturales, sobre la legislación que protege dichos bienes, debido a que en ocasiones existe un desconocimiento al respecto.	para la Cultura			
Capacitar a la población en general.	Conformar un equipo técnico de apoyo y asesoramiento a la actividad de capacitación.	Escuela de Hotelería y Turismo Alberto Delgado Delgado	x		
	Generar un calendario para la programación de actividades dirigidas a la capacitación de la población en diferentes áreas del conocimiento relacionadas con la cultura, leyendas, tradiciones y recursos patrimoniales que atesora la ciudad.	Centro de Superación para la Cultura Escuela de Hotelería y Turismo Alberto Delgado Delgado		x	
	Incluir en los programas de capacitación, cursos para el aprendizaje de idiomas extranjeros.	Escuela de Hotelería y Turismo Alberto Delgado Delgado	x		
	Promover desde los centros de estudio hacia el conocimiento de la historia, las	Ministerio de Educación	x		

	personalidades históricas más relevantes de la ciudad, sus leyendas, tradiciones, bailes, culinaria y bebidas tradicionales.				
	Capacitar a propietarios de casas particulares con valores patrimoniales en todo lo referente a mitos y leyendas de la ciudad, culinaria, bebidas, música y bailes tradicionales, etc.…	Centro de Superación para la Cultura Escuela de Hotelería y Turismo Alberto Delgado Delgado		x	

Fuente: Elaborado por la autora a partir del resultado del trabajo con el grupo

Fase 5. Evaluación y control de la estrategia de gestión turística sustentable para el desarrollo de la ciudad de Santa Clara

Para lograr que los objetivos y estrategias sean cumplidos es necesario establecer un plan que garantice el control y el seguimiento de la aplicación del procedimiento:

- Realizar el diagnóstico de la gestión de la estrategia de gestión turística sustentable para el desarrollo de la ciudad de Santa Clara cada 3 años
- Asignar un responsable capacitado en temas del turismo cultural, la preservación del patrimonio y el desarrollo sustentable de la ciudad de Santa Clara para el control, retroalimentación y seguimiento de la aplicación del procedimiento.
- Evaluar a través de controles anuales, el cumplimiento de las acciones planificadas, así como el alcance de los objetivos.
- Evaluar sistemáticamente la concienciación de los trabajadores del sector turístico en la conservación y uso del patrimonio material e inmaterial.

- Monitorear mensualmente la capacitación en temas referente a mitos y leyendas de la ciudad, culinaria, bebidas, música y bailes tradicionales, a los directivos del gobierno, así como la inclusión de los propietarios de casas particulares en el proceso de aprendizaje.

Fase 6. Validación de la estrategia de gestión turística cultural sustentable mediante el criterio de especialistas

1. Los especialistas consultados consideran que el trabajo es acertado y posee gran importancia, debido a que contribuye a elevar conocimientos en categorías que no se usan en el lenguaje común, inserto de forma teórica la sustentabilidad al turismo y al patrimonio.
2. Dentro de los aspectos teóricos abordados el turismo inteligente y los destinos inteligentes captan la atención de los especialistas, quienes concedieran que a pesar de no poder implementar dicha modalidad por no contar con los recursos tecnológicos necesarios para convertir la ciudad en un destino inteligente se avanza en la utilización de las redes sociales para cautivar la atención de los turistas e interactuar con ellos.
3. El sistema de acciones presentado, a valoración de los especialistas, es acertado y son del criterio de llevar a la práctica la estrategia propuesta convirtiéndola en temas de futuras investigaciones.
4. La propuesta de acciones presentada en la estrategia de gestión turística cultural sustentable para el desarrollo local en la Ciudad de Santa Clara mostró organización, los especialistas le confieren gran importancia para la obtención de mejores resultados donde la integración de instituciones turísticas y culturales aboguen por el desarrollo de la localidad.

Conclusiones del tercer capítulo

1. La aplicación del procedimiento propuesto por Carvajal (2013) permitió diseñar una Estrategia para la Gestión Turística Sustentable para el desarrollo local, demostrando ser una herramienta eficaz que permitirá el progreso de Santa Clara como destino receptor de la modalidad de turismo cultural.
2. Al concluir el análisis y diagnóstico de la situación actual de la ciudad de Santa Clara se determinaron los objetivos de desarrollo turístico en correspondencia con el objetivo primordial de la presente investigación.

3. Para obtener los objetivos deseados se definió por cada área de acción seleccionada las estrategias y las acciones para dar respuesta a las mismas; así como las entidades responsables de su cumplimiento y el período de ejecución de las mismas.
4. Se elaboró un plan que consta de disímiles acciones para garantizar el cumplimiento, control y seguimiento de la estrategia de gestión turística sustentable para el desarrollo de la ciudad de Santa Clara**,** permitiendo así como un punto de partida para modificaciones y mejora futuras.
5. La validación de la estrategia de gestión turística cultural sustentable para el desarrollo local de la Ciudad de Santa Clara mediante el criterio de especialistas confiere a la investigación gran relevancia; ya que diferentes especialista de la localidad le atribuyen un valor real y dan fe de los resultados positivo de ser aplicada dicha estrategia.

Conclusiones

CONCLUSIONES

Al concluir la presente investigación se arribaron a las siguientes conclusiones:

1. La profunda revisión bibliográfica llevada a cabo de fuentes actualizadas tanto nacionales como internacionales, sobre temas como las tipologías turísticas, el turismo sustentable, el patrimonio sustentable, el patrimonio cultural, los destinos turísticos y el municipio como destino patrimonial integrado permitió sentar las bases teóricas metodológicas que guiaron el proceso investigativo.
2. El análisis de procedimientos efectuado en el capítulo uno permitió concluir que el procedimiento para elaborar la estrategia para la gestión turística del turismo cultural como factor de desarrollo local en ciudades patrimoniales propuesto por MSc. Zeida Ignacia Carvajal García (2013) es el que más se ajusta a los objetivos de la investigación puesto que se orienta a planificar el desarrollo turístico en espacios culturales desde una perspectiva de sustentabilidad, lo cual corresponde con los intereses de la presente investigación.
3. A partir del diagnóstico realizado se pudo constatar que en la ciudad de Santa Clara no se está gestionando eficientemente el turismo cultural; debido a la infrautilización de sus recursos culturales y a la insuficiente integración entre las instituciones culturales y turísticas; trayendo consigo que no se estimule un desarrollo turístico cultural sustentable.
4. Con los resultados del diagnóstico y con la estrategia de gestión turística cultural para el desarrollo de la Ciudad de Santa Clara, estarán establecidas las bases estratégicas para el aprovechamiento de las potencialidades con que cuenta el destino, quedando validada la hipótesis de la investigación.

Recomendaciones

RECOMENDACIONES

1. Considerar la continuidad y factibilidad de la estrategia por otros investigadores como una propuesta de desarrollo local para el destino Santa Clara.
2. Aplicar la herramienta propuesta, producto a que se provee que la misma tutelé los esfuerzos de los gestores locales hacia el desarrollo de la actividad turística atendiendo a la sostenibilidad cultural.
3. Entregar la propuesta de estrategia de gestión turística sustentable para el desarrollo de la ciudad de Santa Clara a la vicepresidencia económica de la Asamblea Municipal del Poder Popular, Planificación Física, Dirección Municipal de Cultura y Departamento Comercial de la delegación Provincial del MINTUR.
4. Promover la propuesta a otras ciudades con características similares, para que sea tomada como referencia para sus estudios futuros.
5. Diseñar el plan de capacitación por parte del Centro de Superación para la Cultura, para la capacitación de los recursos humanos de ambos sectores (Turismo Cultura) en los aspectos necesarios para la implementación exitosa de la estrategia.
6. Realizar futuras investigaciones que integren al gobierno local en la gestión del Turismo Cultural en la ciudad de Santa Clara.

Bibliografía

BIBLIOGRAFÍA

(s.f.).

Álvarez , A., & González, M. (2015). *Development of tourism and sustainability, concepts, inconsistencies and realities.* Santiago de Chile: Escuela de Arquitectura Universidad de Santiago de Chile.

Anguiano A, R., & Pancorbo S, J. (2018). EL MARKETING URBANO COMO HERRAMIENTA DE APOYO A LA GESTIÓN DEL TURISMO DE CIUDAD, ESTUDIO DE UN CASO; EL PATRIMONIO INDUSTRIAL. *Arquitectura, Ciudad y Entorno*, 1-10.

Basurto C, E., Penningtonv G, L., & Snyder M, J. (2015). Preservación del patrimonio cultural para el desarrollo turístico. *Turismo y desarrollo*, 1-13.

Oliveros O, C. A., Virgen A, C. R., & Chávez Do, R. M. (2018). Approaches of reseaech on the life cycle of the tourist area. *Turismo y Sociedad*, 51-75.

Silvia L, V., & Renée E, S. (2018). Redes sociales en Internet en el marco del turismo cultural: los museos en Bahía Blanca (Argentina). *Revista Hispana para el Análisis de Redes Sociales*, 92-110.

Wohlmuther, C., Varela, A., Groot Z, N., Cholakova, E., Robert, M., Campbell, R., & Noboa, S. (2018). *El turismo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.* Madrid: Organización Mundial del Turismo.

Zambrano B, C. A., García G , L. J., Rodríguez Z, C. P., Lombana M , Ó. I., & Menchero S, M. (2017). *Cinco miradas al turismo cultural.* Bogotá: Universidad EAN.

Aguayo, A. (2015). *Diseño de un sistema integrado de gestión de destinos turísticos. Tesis Doctoral.* Málaga: Universidad de Málaga.

Bernabeu, M. A. (2018). *;uevos escenarios para la planificacion y gestión de los destinos turísticos. El enfoque de destinos turisticos inteligentes .* Alicante: Universidad de Alicante.

Cabezuelo, F., Bonete, F., & Sanchéz, M. (2016). Análisis de la información y documentación científica española sobre el fenómeno de las smart cities, el hábitad de los nativos digitales. *Cuadernos de Documentación Multimedia*, 102-124.

Castelló. (Agosto de 2017). Obtenido de Plan Smart City Castellón de la Plana: http://www.castelo.es/smartcity/Plan-Smart Cit.pdf

Castillo O, Y., & Cárdenas C, G. (2018). Tourismanalternativelocaldevelopment. PotentialCorridor SantaBarbara,Ecuador. *Revista Killkana Sociales*, 9-20.

Castillo, Y., & Cárdenas C, G. (2018). Tourismanalternativelocaldevelopment. PotentialCorridor SantaBarbara,Ecuador. *Revista Killkana Sociales*, 9-20.

Celdrán Bernabeu, M. A. (2018). *Nuevos escenarios para la planificación y gestión del turismo. El enfoque destinos turísticos inteligentes.* Universidad de Alicante.

Femenia s, F., & Ivars B, J. A. (2018). Smart tourism: Implicaciones para la gestión de ciudades y destinos turísticos. *Tirant Lo Blanch*, 129–151.

Fiori, M., & Rivera, R. (2016). Realidades y utopías de un nuevo imaginario urbano. *Revista de Estudios Urabanos y Ciencias Sociales*, 9-12.

Florido T, G., Garzón G, R., & Ramírez L, L. (2018). En torno al concepto de sostenibilidad y su compleja aplicación al turismo. El caso del turismo urbanocultural. *International Journal of Scientific Managment Tourism* , 269-302.

Gambaro, D. D. (2018). *Destinos inteligentes (Smart cities) Conceptos básicos para el turismo.* Jaumei : Universidad de Jaumei .

Gambarota, D. M., & Lorda, M. A. (2017). *Revista Geográfica Venezolana*, 346-359.

Gómez O, A., Server G , M., Jara, A., & Concepcción Parra, M. (2017). Turismo inteligente y patrimonio cultural: un sector a explorar en el desarrollo de las smart cities. *International Journal of Scientific Management and Tourism*, 389-411.

González , F., & López, T. (diciembre de 2017). *CULTURAL HERITAGE AS A FACTOR OF TOURISM DEVELOPMENT: A CASE STUDY IN THE CITY OF CORDOBA*. Obtenido de http://dx.doi.org/10.3989/ arbor.2017.786n4009

González, M. M. (2017). *Determinación de relaciones entre las partes interesadas en el desarrollo turístico local de Santa Clara .* Santa Clara : Universidad Central Marta Abreu de las Villas.

Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z., & Koo, C. (2015). *Smart tourism: foundations and developments.* Obtenido de http://doi.org/10.1007/s12525015-0196-8

Jiménez M, C., & Seño A, F. (2018). Patrimonio cultural inmaterial de la humanidad y turismo. *International Journal of Scientific Management and Tourism* , 349-366.

Jiménez, C. L. (2015). *Paisaje cultural: la imagen en nuestro ideario procomún. Prácticas artísticas que usan el patrimonio cultural y natural.* Granada: Universidad de Granada. Tesis Doctorales .

López P, L. (2014). *Estrategia de gestión turística cultural sostenible para el desarrollo local de la ciudad de Santa Clara .* Santa Clara: Universidad Central Marta Abreu de las Villas.

Lopez Z, P., Vázquez A, M., & Lario O, C. (2018). El concepto de sostenibilidad turística en los libros de ingles publicado al turismo. *Cuadernos de Turismo*, 261-284.

López, H. B. (2017). *Análisis estructural de las redes de cooperación entre actores del alojamiento turístico en Santa Clara .* Santa Clara : Universidad Central Marta Abreú de las Villas.

Lorenzo Linares, H., Betancourt García, M., & Falcón Rodríguez, M. (2019). Sustainability and Local Development: Procedure for Integrated Assessment of Tourist Destinations. *Turismo e Hospitalidade*, 1-19.

lvarado Sizzo, I., Mínguez García, C., & López López, Á. (2018). *Representaciones visuales de los destinos turísticos a*. Obtenido de https://doi.org/10.25145/j.pasos.2018.16.024

Madagán , M., & Rivas, J. (2015). Turismo y Tendencias. *Oviedo*.

Menoya, S. (2016). *La gestión de destinos turísticos. Algunos referentes téoricos y prácticos*. Obtenido de http://kaipachanews.blogspot.com/2016/07/la-gestion-de-destinos-turisticos.html

Molina, R. (2015). Obtenido de Centro de Inovación del Sector Públicode PwC e IE Business School: https://iot.telefonica.com/libroblanco-smart-cities-esp-2015.pdf

Moragues Cortada, D. (2016). Turismo, cultura y desarrollo. *Agencia Española de Cooperación Internacional*, 1-193.

Morales, J. C. (2018). *The tourist activity as a complex phenomenon. An alternative vision.* Tlaxcala: Colegio de Tlaxcala.

Moreno M, D., Martínez M, O., & García R, R. (2018). Turismo cultural en la region de Murcia. *International Journal of Scientific Management and Tourism*, 549-567.

Neira, B. A. (2017). La incorporación de la cultura y el patrimonio en el desarrollo sostenible: desafíos y posibilidades. *Revista de la Escuela de Estudios Generales, Universidad de Costa Rica*, 1-33.

Ortiz Rendón, A. (2018). *Consultoría para el desarrollo del negocio de turismo cultural urbano en el Museo de Antioquia.* Medellín: Institución Universitaria Esumer.

Perogil Burgos, J. (2018). RESPONSIBLE AND SOLIDARITY TOURISM, APPROACH TO. *Revista Iberoamericana de Economía Solidaria e Innovación Socioecológica*, 1-26.

Pistocchi, F., Curiazi, R., & Dallaria, F. (2018). Nuevos peregrinos y nuevos turistas para la sostenibilidad medio-ambiental: el turismo lento como vía para la conservación de la autenticidad del patrimonio tangible e intangible de un territorio. *Antropología Cuadernos de Investigación*, 53-72.

Pulido, J. I. (2015). Retos para una Gestión Inteligente del turismo . *Estructura económica de los mercados turísticos* , 345-368.

Quezada, L., Lindao, J., Alvarado, M., & Salcedo, F. (2018). *Redes 2.0, narrativa transmedia y patrimonio cultural para el desarrollo social.* Machala : Universidad Técnica de Machala .

Rama, F. L. (2017). *Estrategia de posicionamiento para el segmento turismo de recorrido que visita el Bar-Cafetería "El Palatino" .* Santa Clara : Universidad Central Marta Abreú de las Villas .

Reyes M, A., Saura, J., & Palos, P. (2018). Crowdfunding and financing 2.0. An exploratory study on cultural tourism. *International Journal of Information Systems and Tourism (IJIST)*, 1-12.

Rico Cánovas, E., & Navalón García, R. (2018). *El patrimonio cultural: recursos y.* Alicante: Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas Universidad de Alicante.

Rodríguez , G. (2019). *Procedimiento para el diseño de la estrategia de gestión de destinos turísticos regionales: Caso destino Villa Clara.* Santa Clara: Universidad Central "Marta Abreu" de las Villas.

Rodríguez Fernández, D. (2018). *The rescue of heritage in the development of the local.* Santa Clara: Empresa de Aprovechamiento Hidráulico de Villa Clara.

Rojas, R. I. (2017). *Evaluación turístico territorial del municipio Caibarién .* Santa Clara: Universidad Central Marta Abreú de las Villas .

Rosales, A. V. (2018). Tendencias del consumidor digital para el producto turístico . *Revista Granmense de Desarrollo Local*, 1-8.

Sánchez V, A., & Vargas M, E. E. (2015). Sustainable tourism. An approach to its offer. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 347-354.

Souza Silva, A., & Gomes de Souza, A. (2018). Culture, sustainability and tourism destination image: a comparative. *Revista Brasileira de pesquiza en turismo*, 124-153. Obtenido de http://dx.doi.org/10.7784/rbtur.v12i3.1417

Stefania, T. B. (2018). *Evaluación del Patrimonio Cultural Tangible e Intangible del Cantón Yaguachi para Potencializar el Desarrollo del Turismo Cultural.* Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

Tamayo S, M., Angulo B, E., & Palleija G, H. (2018). *Diagnóstico estratégico de la labor educativa en la formación de profesionales.* Obtenido de http://rus.ucf.edu.cu/ index.php/rus

Tejedor, N. (2015). *La smart city: Las ciudades inteligentes del futuro.* Cataluña: U.O Cataluña, Ed.

Tigasi R, M. Y. (2018). *Estudio de las tendencias del turismo para la diversificación de la oferta de actividades tristicas en el Cantón Mejía, Provincia de Pichincha.* Latacunga: Repositorio Institucional de la Universidad de las Fuerzas Armadas.

Toselli, C. (2009). *PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO A DESTINOS TURÍSTICOS EMERGENTES: UN ANÁLISIS DESDE LA VISIÓN DEL DESARROLLO ENDÓGENO.* Salvador : Universidad del Salvador .

Troitiño V , M. Á., & Troitiño T, L. (2018). Visión territorial del patrimonio y sostenibilidad del turismo. *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*, 212–244.

Troitiño Vinuesa, M. Á., & Troitiño Torralba, L. (2016). *Heritage and tourism: A theorist-conceptual reflection and an integrated methodological.* Barcelona: REVISTA ELECTRÓNICA DE GEOGRAFÍA.

Troitiño, L. (2015). La dimención turística del patrimonio culturalde la ciuada de Lorca. *Cuadernos de Turismo*, 36, 389-414.

Troitiño, M. (2015). El patrimonio cultural territorial y los retos de puesta en valor y uso turístico responsable. *20 retos para el turismo en España* , 261-278.

Valecillo, Z. G. (2017). *APRENDIZAJE DIALÓGICO Y Apropiación del patrimonio cultutral: Una educación patrimonial sostenida en hombros de gigantes .* Caracas: Universidad Pedagógica Experimental Libertador.

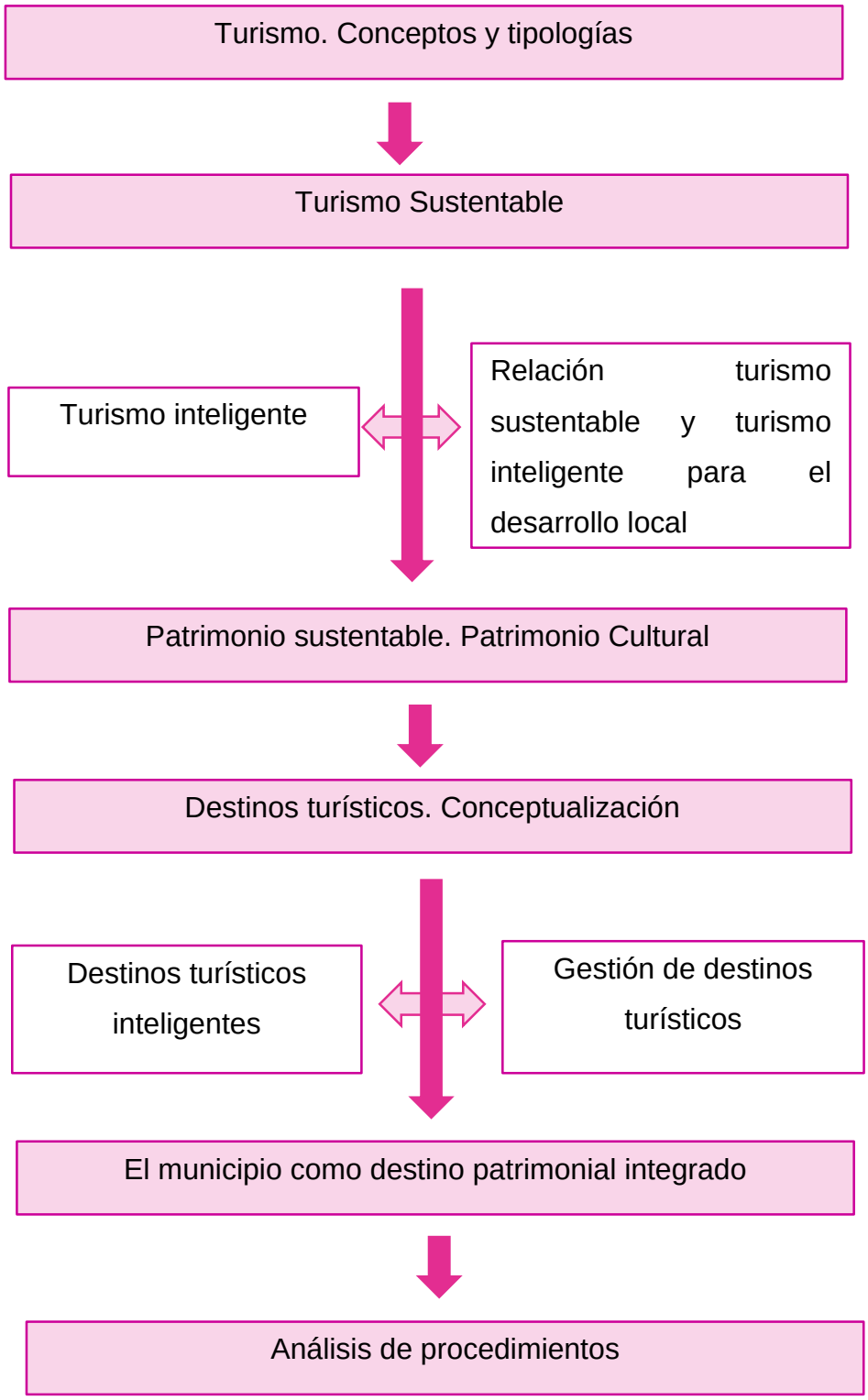
Verdecia Rosales, A. (2018). TENDENCIAS DEL CONSUMIDOR DIGITAL PARA EL PRODUCTO TURÍSTICO. *Revista Granmense de Desarrollo Local*, 1-8.

1.

Anexos

ANEXOS

Anexo 1: Hilo Conductor



Fuente: Elaboración propia

Anexo 2: Definiciones de Turismo

#	Autor	Año	Definición
1	1942	Krapt y Hunziker	Conjunto de las relaciones y fenómenos, producidos por el desplazamiento y permanencia de personas, fuera de su lugar de domicilio, en tanto dichos desplazamientos, y permanencias no estén motivadas por actividades lucrativas.
2	1967	Unión Internacional de Organismos Oficiales de Turismo (UIOOT)	La suma de las relaciones y de los servicios resultantes de un cambio de residencia temporal y voluntario no motivado por razones de negocios o profesionales.
3	1979	Tourism Society	El turismo incluye cualquier actividad relacionada con el desplazamiento temporal de personas hacia destinos fuera de los lugares donde normalmente viven y trabajan, así como las actividades que realizan durante su estancia en dichos destinos.
4	1982	Mathieson y Wall	El turismo es el movimiento temporal de la gente, por períodos inferiores a un año, a destinos fuera del lugar de residencia y de trabajo, las actividades emprendidas durante la estancia y las facilidades creadas para satisfacer las necesidades de los turistas.
5	1991	Figuerola	Acto que supone un desplazamiento que conlleva un gasto de renta, cuyo objetivo principal es conseguir satisfacción y servicios, que se ofrecen mediante una actividad productiva, generada por una inversión previa.

6	1996	Pazos	Actividad socio económica caracterizada por el desplazamiento de personas fuera de su residencia habitual por un lapso mayor de 24 horas y con fines recreativos principalmente.
7	2000	Goeldner y otros	Suma de fenómenos y relaciones que se originan por la interacción de los turistas con los negocios de suministradores, gobiernos de países receptivos, y las comunidades locales en el proceso de atraer y hospedar a estos turistas y otros visitantes.
8	2002	Bermúdez	Es un fenómeno de carácter económico, social y cultural, que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal, en forma individual o grupal, del lugar de residencia habitual, con motivos de recreación, descanso, cultura, y salud; a otro sitio en el que no se realiza actividad remunerada. Es la suma de relaciones y servicios resultantes de un cambio de residencia temporal y voluntaria, no motivada por razones de negocios o profesionales.
9	2005	Cooper et al.	El turismo se puede concebir como un enorme conjunto de personas, negocios, organizaciones y lugares que se combinan de alguna forma para proporcionar una experiencia de viaje. El turismo es una actividad multidimensional con muchas vertientes que afecta a muchas vidas y a diversos ámbitos económicos.
10	2005	Rodríguez	El turismo actualmente se conceptúa como un fenómeno más complejo, como un sistema cuya operación está integrada por diferentes actividades, que constituyen un conjunto indisoluble, entre las cuales figuran: el

			alojamiento, la alimentación y la recreación del viajero, sin tales componentes resulta difícil concebirlo.
11	2005	Colectivo de autores de la Universidad de La Habana	Actividad multisectorial y comprende el conjunto de relaciones que se establecen en la sociedad a partir del desplazamiento de un individuo fuera de su lugar de residencia habitual. Es una actividad voluntaria, temporal y no debe identificarse en ningún caso con el lucro personal. Conjuga a los sectores públicos y privados para proporcionar bienes y servicios utilizados por el turista.
12	2006	Martín	Conjunto de fenómenos y relaciones económicas, psico-sociológicas y medioambientales que se generan entre las entidades vinculadas a los viajes desde el lugar emisor, las entidades proveedoras de servicios y productos en el lugar de destino, los gobiernos de los lugares emisores-receptores y las comunidades locales de acogida, con motivo del viaje y estancia de visitantes temporales en un destino diferente a su lugar de residencia habitual.
13	2007	González	Conjunto de relaciones y fenómenos producidos por desplazamientos y permanencia de personas fuera de su lugar de residencia, en tanto dichos desplazamientos y permanencia no estén motivados por actividades lucrativas principal, permanente o temporal.
14	2009	Cruz	El turismo se considera un fenómeno espontáneo que forma parte del modo de vida

			del ser humano, de su cultura, siendo el objeto de los desplazamientos lo que ha cambiado con los tiempos.
15	2016	OMT	El turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan visitantes (que pueden ser turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto público.

Fuente: Elaboración propia

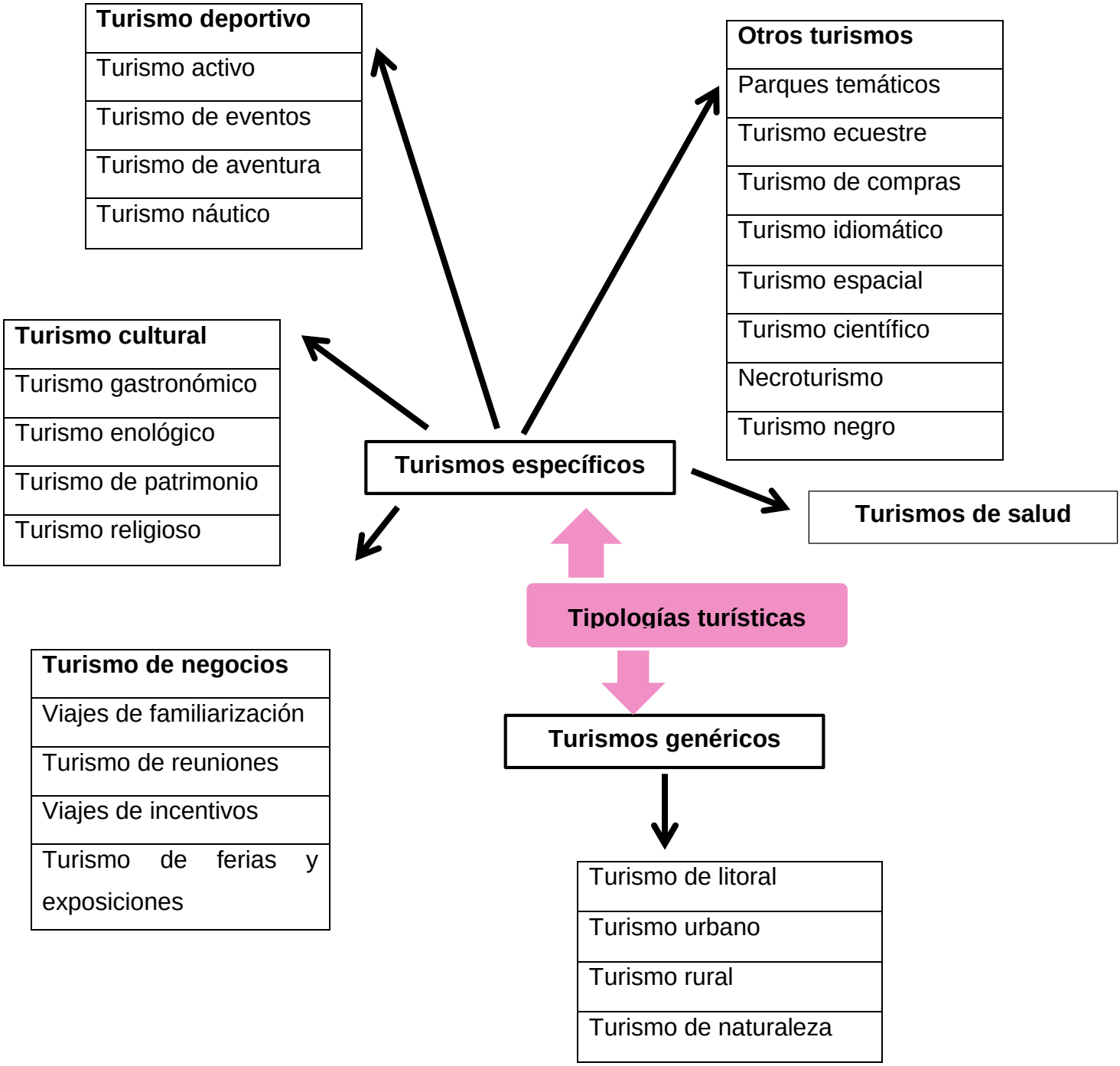
Anexo 3: Taxonomía de las definiciones de turismo analizadas.

Conceptos / Criterios	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	total	%
Conjunto de fenómenos y relaciones	x	x					x		x	x	x	x	x	x	x	10	67
Realización de un viaje	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	15	100
Desplazamientos voluntarios	x	x	x	x	x	x		x	x		x	x	x	x		12	80
Estancias fuera del entorno habitual	x	x	x	x		x			x		x	x	x		x	10	67
Estancia por un período de tiempo consecutivo inferior a un año				x		x		x								3	20
Actividad no remunerada	x	x				x		x			x	x	x			7	47
Motivo de viaje						x		x	x	x	x	x		x	x	8	54
Satisfacción de necesidades	x			x	x			x	x	x	x	x				8	54

Se necesitan facilidades de bienes y servicios en el lugar receptor.				**x**	**x**		**x**		**x**	**x**	**x**	**x**				7	47
Trae consigo el gasto de renta					**x**	**x**		**x**			**x**	**x**				5	34
Se necesita una inversión					**x**			**x**				**x**			**x**	4	27
total	6	5	3	6	6	7	3	8	7	5	9	10	5	4	4		
%	40	34	20	40	40	47	20	54	47	34	60	67	34	27	27		

Fuente: Elaboración propia

Anexo 4: Identificación de tipologías turísticas y sus tendencias



Fuente: (Magadán & Rivas, 2015)

Anexo 5. Clasificación turismos genéricos

Turismo de sol y Playa
Magadán, M; Rivas, J (2015) argumentan que la motivación principal es el descanso y el esparcimiento. Los turistas ingleses conocían como el turismo de las tres “S”; Sun (Sol), Sand (Arena) y Sea (Mar).
Turismo urbano
Magadán, M; Rivas, J (2015) menciona que se desarrolla específicamente dentro de una ciudad o cualquier espacio geográfico urbano y engloba todas las actividades que los visitantes realicen dentro de ella desde conocer y visitar sus puntos de interés (plazas, edificios públicos e históricos, museos, monumentos) hasta realizar actividades relacionadas con la profesión y los negocios.
Turismo rural
Olmos, L; García, R, (2016) es el conjunto de actividades que se llevan a cabo en contacto directo con la naturaleza, es decir se lo relaciona con la vida del campo, su población, tradiciones, etc.
Turismo de naturaleza
Olmos, L; García, R, (2016) se lo desarrolla en espacios protegidos (parques nacionales, parques naturales, reservas de la biosfera, etc.), es decir donde el hombre no ha dejado huella. Por consiguiente, en la actualidad este turismo está cada vez más demandado, ya que los visitantes desean huir del estrés y la aglomeración de las grandes ciudades

Fuente: (Magadán & Rivas, 2015) (Olmos & García, 2016)

Anexo 6. Clasificación turismos específicos

Turismo cultural	Turismo deportivo	Turismo de salud	Turismo de negocios	Otros turismos específicos
•Turismo religioso •Turismo gastronómico •Turismo de patrimonio cultural •Turismo enológico	•De eventos •Turismo de aventura •Turismo náutico •Turismo blanco •Turismo cinegético •Turismo activo	•Centros especializados en turismo de salud •Balnearios •Beauty Farm •Centros de talasoterapia •SPA	•Turismo de reuniones •Turismo de ferias y exposiciones •Viajes de incentivos •Viajes de familiarización	•Turismo de parques temáticos •Turismo de compras •Turismo científico •Necroturismo •Turismo negro •Turismo espacial •Turismo idiomático •Turismo ecuestre

Fuente: (Magadán & Rivas, 2015)

Anexo 7. El turismo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo

El turismo aporta ingresos a través de la creación de empleo a nivel local y de las comunidades. Se puede vincular a las estrategias de reducción de la pobreza y al emprendimiento a nivel nacional. La poca cualificación exigida y la contratación local pueden potenciar a los grupos menos favorecidos, especialmente a los jóvenes y a las mujeres.

Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades

Los impuestos generados por el turismo pueden reinvertirse en atención y servicios sanitarios, mejorando la salud materna, reduciendo la mortalidad infantil y previniendo enfermedades. Las tasas que pagan los visitantes en áreas protegidas pueden también contribuir a los servicios médicos.

Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje para toda la vida para todos

El turismo tiene el potencial de promover la inclusión. Una mano de obra cualificada es fundamental para que el turismo prospere. El sector turístico brinda oportunidades de empleo directo e indirecto a jóvenes, mujeres y personas con necesidades especiales, que deberían beneficiarse a través de medios educativos.

Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas

El turismo puede empoderar a las mujeres, especialmente a través de puestos de trabajo directos y de generación de ingresos provenientes de experiencias turísticas memorables y significativas, así como de empresas relacionadas con el sector hostelero. El turismo puede ser una herramienta para que las mujeres participen plenamente y puedan estar al frente de cualquier ámbito de la sociedad.

Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos

Las inversiones que requiere el turismo para prestar servicios de utilidad pública pueden desempeñar un papel fundamental de cara a lograr el acceso al agua y su seguridad, además de higiene y saneamiento para todos. Un uso eficiente de los recursos hídricos en el turismo, el control de la contaminación y la eficiencia tecnológica pueden resultar cruciales para salvaguardar nuestro recurso más preciado.

Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para

Como sector que hace un uso intensivo de la energía, el turismo puede acelerar el cambio hacia una cuota mayor de energías renovables en la cesta energética. Merced a la promoción de inversiones en fuentes de energía limpia, el turismo puede ayudar a reducir los gases de efecto invernadero, mitigar el cambio climático y contribuir a lograr el acceso a la energía para todos.

Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos

El turismo, como intercambio de servicios, es uno de los cuatro principales motores de ingresos en exportaciones a nivel mundial y actualmente genera uno de cada diez puestos de trabajo en el mundo. Con oportunidades de trabajo decente en el sector turístico, sobre todo para mujeres y jóvenes, así como con políticas que favorezcan más diversificación en las cadenas de valor del sector, se puede mejorar los beneficios socioeconómicos del turismo.

Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación

El desarrollo del turismo necesita buenas infraestructuras públicas y privadas. El sector puede auspiciar políticas públicas para actualizar y adaptar infraestructuras, a fin de hacerlas más sostenibles, innovadoras y eficientes en cuanto al uso de recursos, además de avanzar hacia un crecimiento bajo en carbono, atrayendo así a turistas y otras fuentes.

Reducir la desigualdad en y entre los países

El turismo puede constituir una poderosa herramienta para reducir las desigualdades si se implica a las poblaciones locales y a todos los interlocutores principales en su desarrollo. El turismo puede contribuir a la renovación urbana y al desarrollo rural, dando a las personas la oportunidad de prosperar en su lugar de origen. El turismo es un medio eficaz de integración económica y de diversificación.

Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles

El turismo puede mejorar la infraestructura y accesibilidad urbanas, promover la regeneración y preservar el patrimonio cultural y natural, activos de los que depende. La inversión en infraestructura ecológica (transporte más eficiente, menos contaminación) debería dar lugar a ciudades más inteligentes y más verdes, no solo para los residentes,

sino también para los turistas.

Garantizar modalidades de consumo y de producción sostenibles

El sector turístico necesita adoptar patrones de consumo y de producción más sostenibles, impulsando el cambio hacia la sostenibilidad. Contar con herramientas para el turismo que den seguimiento al impacto en términos de desarrollo sostenible, incluyendo energía, recursos hídricos, residuos, diversidad biológica y creación de empleo, redundará en mejores resultados económicos, sociales y medioambientales.

Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos

El turismo contribuye al cambio climático y se ve afectado por él. Los interlocutores turísticos deberían estar en la vanguardia de la respuesta mundial ante el cambio climático. Merced a la reducción de su huella de carbono, en los sectores del transporte y alojamiento, el turismo puede beneficiarse de un crecimiento bajo en carbono y ayudar a atajar uno de los retos más acuciantes de nuestra época.

Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible

El turismo costero y marítimo depende de la salud de los ecosistemas marinos. El desarrollo turístico ha de formar parte de una gestión integrada de las zonas costeras, a fin de apuntalar la conservación y preservación de frágiles ecosistemas marinos, además de servir de vehículo para promover una economía azul y contribuir al uso sostenible de los recursos marinos.

Proteger, restaurar y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres y detener la pérdida de diversidad biológica

La riqueza de la diversidad biológica y del patrimonio natural son a menudo las razones principales por las que los turistas visitan un destino. El turismo puede asumir un papel fundamental si se gestiona de forma sostenible en zonas frágiles, no solo en lo que respecta la conservación y preservación de la diversidad biológica, sino también la generación de ingresos, como sustento alternativo para las comunidades locales.

Promover sociedades pacíficas e inclusivas, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones inclusivas

Dado que el turismo implica miles de millones de encuentros entre personas de diversos entornos culturales, el sector puede fomentar la tolerancia y la comprensión entre religiones y culturas, sentando las bases de sociedades más pacíficas. El turismo, que

involucra y beneficia a las comunidades locales, puede además consolidar la paz en sociedades después de conflictos.

Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la alianza mundial para el desarrollo sostenible

Gracias a su naturaleza intersectorial, el turismo tiene la capacidad de reforzar las alianzas público-privadas e implicar a múltiples interlocutores, a nivel internacional, nacional, regional y local, para que trabajen juntos en aras de los ODS y de otros objetivos comunes. Las políticas públicas y la financiación innovadora son elementos centrales para cumplir con la Agenda 2030.

Anexo 8. Definición de Destino

No	Autor y año	Definición
1	Ruiz et al. citado en Bigné et al.(2000)	Establecen que el destino turístico se configura como una "agrupación multiactividad que compite sobre la base de una estrategia de cooperación espacial ofertando productos turísticos integrados que resulta evaluada y juzgada por el turista potencial".
2	Bigné et al. (2000)	Combinaciones de productos turísticos, que ofrecen una experiencia integrada a los turistas; constituyendo un concepto percibido, que puede interpretarse subjetivamente por los consumidores en función de su itinerario de viaje, formación cultural, motivo de la visita, nivel de educación y experiencia previa.
3	Gunn (2002)	Combinaciones de productos turísticos, que ofrecen una experiencia integrada a los turistas; constituyendo un concepto percibido, que puede interpretarse subjetivamente por los consumidores en función de su itinerario de viaje, formación cultural, motivo de la visita, nivel de educación y experiencia previa.
4	Howie (2003)	La gestión de destinos debe responder a la realidad de que el destino 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.
5	Valls (2004)	Espacio geográfico determinado, con rasgos propios de climas, raíces, infraestructura y servicios, y con cierta capacidad administrativa para desarrollar instrumentos comunes de planificación, que adquiere centralidad atrayendo a turistas mediante productos perfectamente estructurados y adaptados a la satisfacción buscada, gracias a la puesta en valor y ordenación de los atractivos disponibles; dotados de una marca, y que se comercializa teniendo en cuenta su

		carácter integral.
6	Ávila y Barrado (2005)	Un espacio determinado debe abordarse como destino turístico desde tres grandes marcos de trabajo: el que atañe a los aspectos sociales del desarrollo, el que recoge los elementos de la sostenibilidad ambiental y territorial y el que aborda los aspectos económicos. Unido a los planes y sistemas de calidad y de comunicación.
7	Ejarque (2005)	El destino turístico está constituido por un conjunto de elementos, por la suma de atractivos naturales o artísticos y de servicios. Es un conjunto de recursos que generan una capacidad de atracción suficiente para inducir al viajero a realizar los esfuerzos necesarios para desplazarse hasta él.
8	Pérez (2006)	Conjunto articulado de procesos turísticos que actúan en una zona geográfica determinada con el objetivo de obtener ganancias, mediante la satisfacción de las necesidades de los turistas.
9	Perelló (2006)	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.
10	Gómez (2008)	Combinaciones de servicios e infraestructura turística (alojamiento, transporte, restauración, entretenimiento, etc.), así como recursos públicos (paisajes, playas, lagos, ambientes) Todos estos elementos se integran en una marca paraguas llamado destino.
11	Fernández (2009)	Un destino o zona turística es un espacio geográfico, que puede o no coincidir con los límites municipales, y que cuenta con recursos de carácter natural, histórico-monumental y cultural que atraen una corriente de visitantes en forma periódica o permanente. Asimismo, se caracteriza por ofrecer una serie de servicios destinados a la atención integral de los visitantes, como hospedaje, alimentación y transporte, entre

		otras ofertas turísticas.
12	Duval (2010)	El destino turístico también puede entenderse como una mezcla entre las imágenes producidas por los turistas (experiencias, vivencias, recuerdos) y las imágenes creadas por los profesionales del turismo y los medios de comunicación. (…) como una creación social que no cesa de ser renovada, a medio camino entre los efectos de una puesta en escena por parte de los actores turísticos y de los procesos de apropiación/transformación por parte de los turistas con vistas a satisfacer sus deseos de nueva creación. De tal suerte, el destino juega un rol de espacio móvil y complejo, necesariamente dinámico.
13	Boualem et al.(2011)	Conjunto dinámico de proyectos concebidos como esfuerzos intencionales e interesados de los actores que intervienen en la construcción del mismo. Estos proyectos, a la vez diferenciados pero concurrentes a la formación de un proyecto integrado, se reflejan en dimensiones diversas, que distinguen como cinco proyectos ligados orgánicamente entre ellos: un proyecto antropológico (visión de los líderes, motivación de los turistas), un proyecto económico (mercado, producto turístico), un proyecto de acondicionamiento (puesta en valor para el turismo de los espacios), un proyecto de gestión (mecanismo de organización y de gobernanza) y un proyecto urbano (proyecto social)
14	Laesser & Beritelli (2013)	Los destinos pueden ser entendidos como entidades geográficas, un clúster o red (latente) de proveedores; o adicionalmente, como una red de proveedores activada por las demandas de los visitantes. En esencia, existen sistemas sociales productivos con objetivos de negocio específicos y metas no asociadas a los negocios.

Fuente: Elaboración propia

Anexo 9. Procedimientos para la planificación sostenible de destinos turísticos

No	Autor y año	Procedimientos
1	Blanco (2008)	1. Lanzamiento de la propuesta de desarrollo turístico del territorio 2. Prospección previa del territorio 3. Diagnóstico de la situación turística del territorio 4. Formulación del Plan de Acción Turística 5. Elaboración de la propuesta de gestión 6.Elaboración del plan de capacitación (fase complementaria)
2	Riucarte, C.(2009)	1. Estudio preliminar 2. Definición de objetivos de desarrollo turístico 3. Estudios y evaluaciones 4. Análisis y síntesis 5. Formulación del plan 6. Ejecución y gestión
3	Solsona, J. (2009)	1. Fase previa o preparatoria 2. Fase de análisis 3. Diagnóstico 4. Definición de la estrategia de desarrollo 5. Propuesta de actuaciones 6. Seguimiento, control y actualización
4	Miralbell et al. (2010)	1. Organización y preparación del plan 2. Investigación y análisis 3. Diagnóstico 4. Formulación de propuestas 5. Objetivos 6. Estrategias genéricas y específicas 7. Actuaciones Seguimiento y control de ejecución
5	Machado (2011)	1ra etapa: Preparación. ➢ Tarea uno: Caracterización del Destino ➢ Tarea dos: Creación de un equipo de trabajo. • Paso 1: Selección de los integrantes del equipo de trabajo

		• Paso 2: Objetivos de trabajo del equipo. 2da etapa: Diagnóstico de la situación comercial actual del destino. ➢ Tarea tres: análisis externo del destino. ➢ Tarea cuatro: amenazas y oportunidades, ➢ Tarea cinco: análisis de la oferta del destino. ➢ Tarea seis: etapa actual del ciclo de vida de cada uno de los productos-mercados, que constituyen la oferta del Destino. ➢ Tarea siete: análisis de los precios de cada una de las entidades implicadas en el destino ➢ Tarea ocho: canales actuales de distribución ➢ Tarea nueve: medición de la eficacia de la estrategia de comunicación ➢ Tarea diez: debilidades y fortalezas del destino. 3ra etapa: Análisis DAFO ➢ Tarea once: se toman decisiones basadas en los análisis anteriores, que a su vez se plasmarán en los planteamientos tácticos posteriores. 4ta etapa: Estratégica ➢ Tarea doce: Aplicación del Triángulo estratégico. ➢ Tarea trece, definición de estrategias, objetivos, acciones, y presupuesto ➢ Tarea catorce, estimación de ventas, análisis financiero 5ta etapa: Control.
6	Barba et al. (2012)	1. Análisis y diagnóstico turístico 2. Elaboración y consenso de la estrategia turística Desarrollo de la estrategia
7	Lira y Sandoval (2012)	1. La estrategia de desarrollo local como un enfoque integral 2. Diagnóstico 3. La vocación territorial 4. Análisis de problemas y definición de objetivos de desarrollo 5. Formulación de estrategias de desarrollo local 6. Formulación del plan de acción

		Formulación de estrategias e indicadores de seguimiento
8	Carvajal (2013)	1. Fase 1: Organización del proceso. 2. Fase 2: Edificación del escenario investigativo. 3. Fase 3: Diagnóstico y análisis de la gestión del turismo cultural y su potencial de recursos patrimoniales. • Sub fase 1: Estudio del Potencial Patrimonial Tangible en ciudades patrimoniales. • Sub fase 2: Estudio del Potencial Patrimonial Intangible en ciudades patrimoniales. • Sub fase 3: Estudio diagnóstico de la gestión del turismo cultural por parte de las instituciones culturales en ciudades patrimoniales. • Sub fase 4: Estudio diagnóstico de la gestión del turismo cultural por parte de las instituciones turísticas en ciudades patrimoniales. • Sub fase 5: Determinación de potencialidades y limitaciones en la integración de instituciones turísticas y culturales para la gestión del turismo cultural. 4. Fase 4: Proyección estratégica para la gestión del turismo cultural en ciudades patrimoniales. 5. Fase 5: Evaluación y control de la estrategia para la gestión del turismo cultural en ciudades patrimoniales
9	2019	Fase1: Preparación para la evaluación de la sostenibilidad Convocatoria para la evaluación integrada de la sostenibilidad de los destinos turístico en función del desarrollo local.(Concejo de Administración Provincial, Concejo de Administración Municipal) **Fase 2**: Diagnóstico del área de evaluación de la sostenibilidad. Diagnóstico del Destino Diagnóstico del municipio. **Fase 3**: Identificación y validación del sistema de indicadores Selección del sistema de indicadores Definición de los indicadores sectoriales y locales por dimensiones

		del desarrollo sostenible Conformación de la base de datos **Fase 4**: Evaluación integrada de la sostenibilidad del destino turístico en función del desarrollo local. Jerarquización de los indicadores y comportamiento de cada uno de los indicadores en el tiempo Comparación por periodos de los indicadores de la sostenibilidad del destino turístico Evaluación de la interrelación entre los indicadores turísticos y locales del desarrollo sostenible en el destino Cálculo del índice integrado de sostenibilidad del destino turístico Inserción de los resultados de la evaluación integrada de la sostenibilidad en la estrategia municipal de desarrollo **Fase 5**: Monitoreo y control sistemáticamente los resultados de la evaluación de la sostenibilidad.

Fuente: Elaboración propia

Anexo 10: Procedimiento para desarrollar la gestión turística cultural sustentable para el desarrollo local. (Carvajal, 2013)

Fase 1. Organización del proceso

Fase 2. Construcción del estudio

Fase 3. Diagnóstico y análisis turístico cultural del territorio

Sub fase 1

Objetivo: Diagnosticar las problemáticas en la utilización del Patrimonio Tangible e Intangible como recurso turístico cultural.

Indicadores de estudio:

- Turismo cultural que se realiza actualmente en el destino turístico.
- Manifestaciones del patrimonio vivo que se trabajan actualmente en la promoción turística de la ciudad.
- Manifestaciones del patrimonio vivo que no se mencionen.
- Productos turísticos culturales que se comercializan y su proyección al visitante.
- Insuficiencias culturales que presentan los productos turísticos culturales en su proyección al visitante.
- Objetivos principales que cumple la Agencia de Viajes en el Destino.
- Motivos de viaje que inspira el Destino al Turista.
- Valoración del turista sobre la ciudad, su patrimonio, su estética, cuidado.
- Reconocimiento del turista del patrimonio vivo del destino.
- Acogida de los residentes del destino a los turistas.
- Nivel informativo brindado sobre el patrimonio del Destino, por los responsables de este desempeño.
- Cumplimiento de expectativas de los turistas en el destino.

Sub fase 2:

Objetivo: Estudio teórico del inventario de recursos culturales del Destino Turístico.

Indicadores de estudio:

- Estudio de la oralidad sobre cada patrimonio tangible e intangible.
- Sucesos acontecidos en la vida histórica de algún lugar de importancia en la ciudad y de los lugares patrimoniales tangibles en el destino.
- Culinaria tradicional y su elaboración.

- Culinaria tradicional particular de un lugar patrimonial tangible del destino.
- Bebidas tradicionales del destino y su historia.
- Bebidas tradicionales particular de un lugar patrimonial tangible del destino.
- Festividades tradicionales del destino.
- Artesanía tradicional.
- Personalidades relevantes de la vida histórica del destino.
- Conformación urbanística de la ciudad y los nombres históricos de las calles.
- Características tradicionales de la arquitectura del destino.
- Estudio sobre particularidades de las expresiones musicales, danzarías y escénicas en cada lugar.

Sub fase 3:

Objetivo: Estudio práctico del inventario de recursos patrimoniales culturales turísticos en el Destino Turístico.

Indicadores de estudio:

- Leyendas de la ciudad y de los lugares patrimoniales tangibles en el destino.
- Sucesos acontecidos en la vida histórica de algún lugar de importancia en la ciudad y de los lugares patrimoniales tangibles en el destino.
- Culinaria tradicional y su elaboración.
- Culinaria tradicional particular de un lugar patrimonial tangible del destino.
- Bebidas tradicionales del destino y su historia.
- Bebidas tradicionales particular de un lugar patrimonial tangible del destino.
- Festividades tradicionales del destino.
- Artesanía tradicional.
- Personalidades relevantes de la vida histórica del destino.
- Estudio sobre particularidades de las expresiones musicales, danzarías y escénicas.
- Conformación urbanística de la ciudad y los nombres históricos de las calles.
- Características tradicionales de la arquitectura del destino.
- Características conductuales de los residentes del destino.

Sub fase 4

Objetivo: Establecer una información pormenorizada del territorio en su situación turística.

Indicadores de estudio:

- Instalaciones de alojamiento
- Instalaciones de servicios turísticos
- Instalaciones de infraestructuras y sus capacidades
- Instalaciones e infraestructuras de transporte y sus capacidades
- La presentación gráfica del inventario físico.
- La representación gráfica de vías desde instalaciones turísticas a Culturales.

Sub fase 5

Objetivo: Realizar un estudio de la demanda turística en el destino.

Sub fase 6

Objetivo: Conciliar los principales destinos de desarrollo turístico cultural de la región que pudieran ser considerados como competidores del destino en estudio.

Sub fase 7

Objetivo: Informe final del resultado diagnóstico para poseer una caracterización profunda del comportamiento de Recursos Turísticos Patrimoniales Tangibles e Intangibles del destino turístico, las particularidades culturales del territorio y las características reales y potenciales del sector turístico para convertirse en un destino turístico cultural sostenible.

Análisis Estratégico DAFO

- Fortalezas culturales del territorio.
- Limitaciones el desarrollo turístico sostenible del destino.
- Oportunidades a utilizar para la sostenibilidad del turismo cultural en el territorio.
- Amenazas que interfieren para el desarrollo turístico cultural en el destino.

Fase 4: Proyección

Objetivo: Formulación de propuestas para concebir el Plan de Desarrollo Turístico Cultural Sostenible del territorio.

Fase 5: Evaluación y control del Plan

Objetivo: Control y evaluación del Plan de Desarrollo Turístico Cultural Sostenible del territorio.

Fase 6: Validación de la estrategia de gestión turística cultural sustentable mediante el criterio de especialistas

Fuente: Elaborado a partir del procedimiento de Carvajal (2013)

Anexo 11: Recorrido metodológico a partir de las particularidades culturales patrimoniales del territorio.

Actividades-Acciones	Fecha de inicio	Fecha de culminación
Organización del proceso	**10 marzo 2019**	**15 marzo 2019**
1. Exploración previa de la ciudad	10 marzo 2019	10 marzo 2019
2. Determinación del Grupo de Trabajo y capacitación del Grupo de Trabajo referente a la investigación	12 marzo 2019	15 marzo 2019
Diagnóstico y análisis turístico cultural	**16 marzo 2019**	**9 abril 2019**
<u>2.1 Diagnóstico de las problemáticas en la utilización del patrimonio tangible e intangible como recurso turístico cultural.</u>	16 marzo2019	19 marzo2019
1. Reunión con representantes de la Agencia de Viajes Paradiso en Villa Clara.	18 marzo 2019	18 marzo2019
2. Reunión con el Director del Departamento de Comercial del MINTUR. Villa Clara.	19 marzo 2019	19 marzo 2019
<u>2.2 Estudio teórico del inventario de recursos culturales.</u>		
1. Visita al Centro Provincial de Patrimonio Cultural	22 marzo 2019	25 marzo 2019
2. Visita al Sectorial Municipal de Cultura	22 marzo 2019	22 marzo 2019
3. Visita a Dirección Municipal/Provincial de Planificación Física	23 marzo 2019	23 marzo 2019
4. Visita a la Asociación Culinaria	24 marzo 2019	24 marzo 2019
<u>2.3 Estudio práctico del inventario de recursos patrimoniales culturales.</u>	25 marzo 2019	25 marzo 2019
1. Visita a los espacios que comprenden el patrimonio cultural inmueble.	1 abril 2019	2 abril 2019
2. Reunión con especialistas de la Dirección	4 abril 2019	4 abril 2019

Provincial de Patrimonio 3. Reunión con la Comisión Permanente de Estudios sobre Patrimonio de la Asamblea Municipal 4. Reunión con especialista del CITMA en la Asamblea Municipal del Poder Popular.	5 abril 2019	5 abril 2019
<u>2.4 Diagnóstico de la ciudad en su situación turística. Recogida de información pormenorizada referente a:</u> 1. Infraestructura Turística de Alojamiento 2. Infraestructura Turística de Restauración 3. Infraestructura Turística de Recreación 4. Infraestructura de Servicios de Apoyo 5. Reunión con el Grupo de Trabajo 6. Definir fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. 7. Conformar la Matriz DAFO 8. Presentación de las conclusiones del análisis y diagnóstico turístico	6 abril 2019 7 abril 2019 9 abril 2019	6 abril 2019 7 abril 2019 9 abril 2019
<u>3- Proyección del desarrollo turístico cultural sostenible</u> 1. Reunión con el Grupo de Trabajo 2. Definición de las Áreas de Acción 3. Definición de las estrategias generales para cada Área de Acción.	**10 abril 2019** 10 abril 2019	**10 abril 2019** 10 abril 2019

Fuente: Elaboración propia de la autora.

Anexo 12: Construcción del estudio

Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnicas
Potencialidades patrimoniales culturales	Potencialidades Patrimoniales culturales tangibles.	• Oralidad y atractividad de cada recursos patrimonial tangible. • Cantidad de Monumentos Nacionales y Locales. • Inmuebles patrimoniales con valores históricos. • Inmuebles patrimoniales con valores artísticos. • Estado de conservación • Lugares que comprenden el patrimonio vivo de la ciudad.	Análisis documental Entrevista a profundidad Observación participante
	Potencialidades Patrimoniales culturales intangibles.	• Estudio de la oralidad sobre cada patrimonio intangible. • Reconocimiento de las leyendas y tradiciones. • Estudio de la culinaria tradicional. • Estudio de las bebidas tradicionales. • Reconocimiento de las personalidades de la vida histórica del destino. • Declaración de las festividades tradicionales. • Estudio de las ferias y eventos tradicionales anuales.	Análisis documental Entrevista a profundidad

		• Estudio de las manifestaciones de la música y el baile tradicional.	
Desarrollo Sustentable del Turismo Cultural	Oferta turística cultural del destino	• Servicios especializados de la ciudad ofertados. • Opcionales turísticas culturales ofertas. • Inmuebles patrimoniales utilizados en la oferta turística. • Patrimonio vivo difundido a través de la actividad turística. • Infraestructura de alojamiento turístico • Infraestructura de Restauración • Infraestructura de Recreación • Infraestructura de servicios de apoyo • Mercados que visitan el destino • Mercados emisores potenciales para el destino.	Análisis documental Entrevista a profundidad Observación participante
	Conservación del patrimonio cultural	• Calidad constructiva y estética del patrimonio cultural tangible. • Explotación y revitalización del patrimonio vivo. • Existencia de leyes	Análisis documental Entrevista a Profundidad Observación participante

		regulatorias para el uso y conservación del patrimonio cultural.	

Fuente: Elaborado propia de la autora.

Anexo 13: Análisis DAFO del destino histórico-cultural Santa Clara

Fortalezas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ponderación	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4

Amenazas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ponderación	4	4	5	5	4	5	3	3	3	4

Debilidades	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ponderación	5	5	4	4	3	4	5	3	5	5

Oportunidades	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Ponderación	5	5	4	5	3	3	4	5	5

F= 5*5 + 4*5 = 25+20=45

A= 5* 3+ 4*4 + 3*3 = 15+16+9=40

D= 5*5 + 4*3 + 3*2= 25+12+6=43

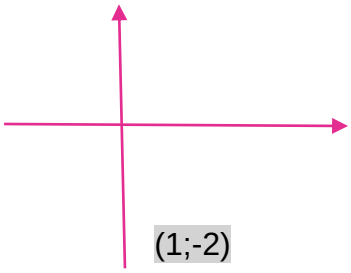
O= 5*5 + 4*2 + 3*2= 25+8+6=39

Resultante Eje X

Amenazas – Oportunidades= 40- 39=1

Resultante Eje Y

Debilidades – Fortalezas = 43- 45 = -2



Fuente: Elaboración propia

Anexo 14: Solicitud de criterio de especialista

Estimado Sr(a):

Solicitamos su criterio con relación a la Estrategia de Gestión Turística Cultural Sustentable para el desarrollo de la Ciudad de Santa Clara, apreciando de antemano que sus valoraciones serán muy valiosas para el perfeccionamiento del proceso de puesta en práctica de dicha estrategia.

Datos Generales:

Nombre(s) y Apellidos:

Título que posee:

Grado científico:

Categoría Docente:

Años de experiencia:

Desempeño actual:

Centro de trabajo:

Considera acertada la investigación --si --no

Comente los siguientes criterios:

- Actualidad, Novedad, Pertinencia.
- Estructura lógica
- Validez para la implementación de la propuesta.
- Otras consideraciones.

Fuente: Elaboración propia

Anexo 15: Tabla de datos de Especialistas

Nombre(s) y Apellidos	Título que posee	Grado científico	Categoría Docente	Años de experiencia	Desempeño actual	Centro de trabajo