



*Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*  
*Departamento de Estudios Económicos*

*Título: “Diseño de un sistema de indicadores de Turismo Sostenible para la instalación, Hotel Gran Caribe Jagua.”*

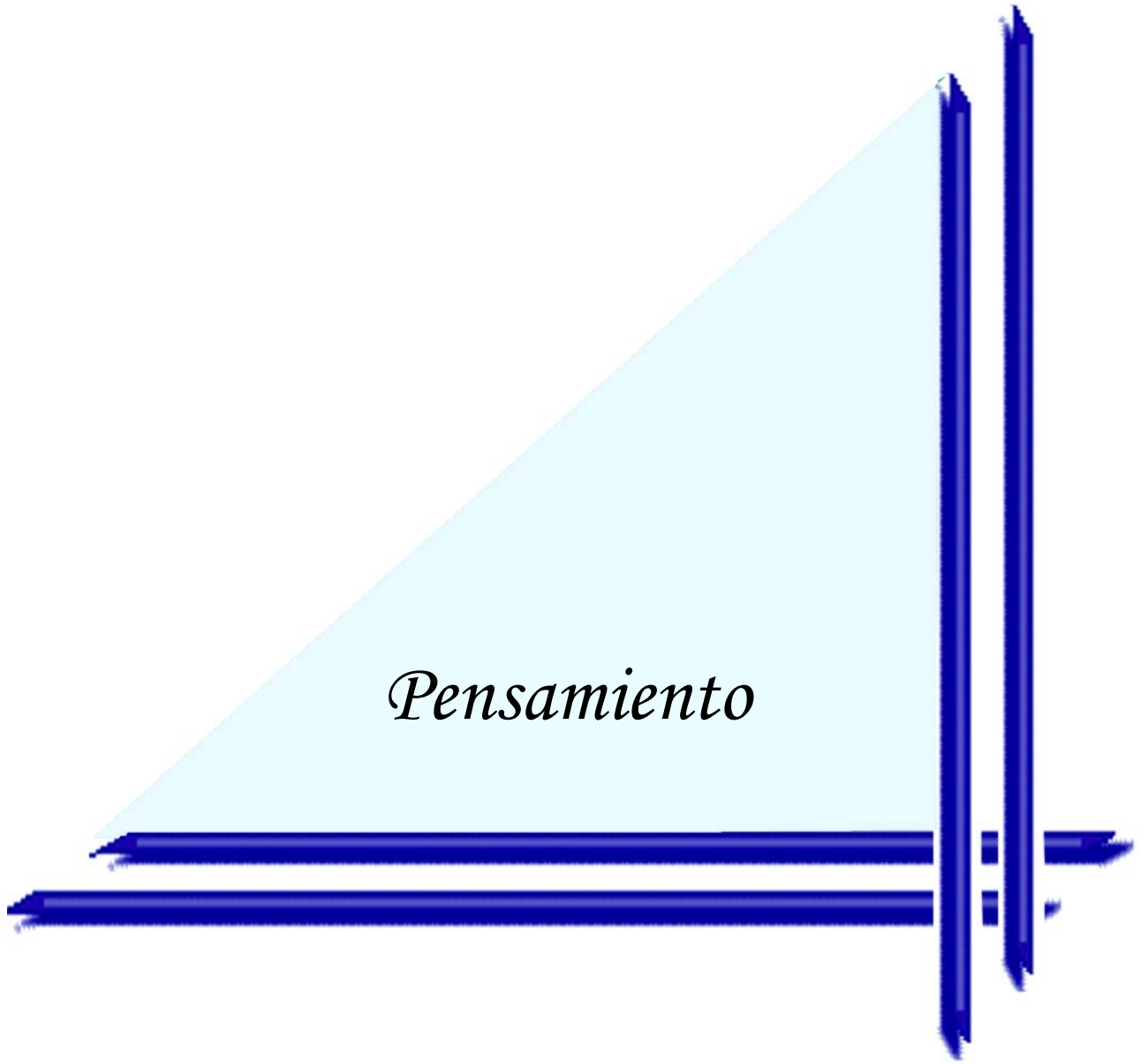
*Tesis en opción al título de Licenciado en Economía*

*Autor: Leidy Pernia Marrero*

*Tutora: Msc: Lidia Inés Díaz Gispert*

*Cienfuegos, 2009*

*República de Cuba*



*Pensamiento*

*"Para asegurar que nuestras comunidades sean sustentables, su consumo debe permanecer dentro de los límites de productividad de la naturaleza".*

*Anónimo*



*Dedicatoria*

*Este momento es tan especial, es uno de los más felices de mi vida, por lo que quiero dedicársela a la personita que me ha hecho tanta falta y quiero con todas las fuerzas de mi corazón, mi hermanita Lendy, pues su recuerdo me ha dado fuerzas para lograr este sueño.*



*A mi mamá, por ser mi apoyo constante en todos los momentos de mi vida, brindándome su amor y confianza incomparable, muchísimas gracias por los sacrificios de todos estos años, por los valores que siempre me has inculcado, por tu paciencia cuando he sido insoportable, por tus sabios consejos maternos que aunque no lo creas siempre los llevo presente. A ti, porque sin ti mi vida no tuviera sentido, muchísimas gracias.*

*A mi querida tía Mayrelis, que la quiero tanto como a mi mamá, gracias por apoyarme y brindarme tu amor y cariño incondicional, por animarme cuando más lo he necesitado, gracias por siempre llevarme presente.*

*A mi padrastro gracias por todo su apoyo y preocupación por mi bienestar todos estos años.*

*A mi papá, muchas gracias por todos los consejos y cariño que me ha dado.*

*A toda mi familia, que de una forma u otra me han brindado lo mejor de sí a lo largo de estos años, gracias por todo.*

*A Daimarelys que la quiero como si fuera mi hermana, no tengo palabras para expresar cuanto le agradezco su cariño y comprensión durante todos estos años, por darme ánimo y apoyo incondicional en los momentos más difíciles.*

*A mis amigas Liusmary muchísimas gracias por aceptarme y quererme tal y como soy, por todas las experiencias y momentos inolvidables que hemos vivido, por todo, de corazón les doy mis más sinceros agradecimientos.*

*A mi novio Yíroby, por todo el amor y paciencia de cada día, no tengo palabras para expresar lo mucho que le agradezco todo el apoyo que me ha brindado.*

*A mi tutora Lidia, mis sinceros agradecimientos por toda la ayuda que me ha dado en la realización de esta investigación y por haber compartido su conocimiento conmigo en el transcurso de la misma.*

*A Carmen Delia, le agradezco por ofrecerme su tiempo y ayuda y porque gracias a su voluntad de brindarme su apoyo fue posible que esta investigación saliera adelante, mil veces gracias.*

*A todos mis compañeros del aula y de la beca, en especial, Yamilé, Dianni y Damaisy mis agradecimientos de una forma especial pues durante estos cinco años me brindaron su ayuda y amistad.*

*A todos mis profesores del departamento muchas gracias por haberme transmitido sus conocimientos durante estos años, los cuales sirvieron de base para la realización de esta investigación.*

*A las personas cuyas nombres no he mencionado pero me han ayudado o apoyado durante estos años de estudios les debo mucho más que agradecimientos.*

*Muchísimas*

*Gracias!!!*

**Síntesis**

El estudio de la instalación hotelera Gran Caribe Jagua surge por la necesidad de una estrategia de desarrollo sostenible para el turismo, ya que la actividad turística, no ha cumplido con las expectativas y esperanzas de la ciudad en sus aspiraciones de desarrollo local y por ello está obligado a cambiar su modelo desarrollista por otro más sostenible y ajustado a las condiciones actuales de la región. En este contexto aparece el diseño de un sistema de indicadores de turismo sostenible, adecuados a la instalación.

Para el desarrollo de la investigación se emplearon diversos métodos de investigación tales como:

- Inductivo – deductivo en la recopilación y evaluación crítica de la experiencia internacional en el tema.
- Análisis – síntesis en el estudio del carácter multidimensional del problema.
- Estadísticos para la sistematización de la información y comprobar la hipótesis.

Se utilizaron los programas Microsoft Word y paquete estadístico SPSS. Además se realizó una extensa búsqueda bibliográfica.

Como resultado de la investigación se logrará disponer de un sistema de indicadores de Turismo Sostenible para la utilización eficiente de sus recursos naturales en función del turismo.

Palabras clave: Estudios, Desarrollo Local, Turismo sostenible, Expectativas



*Tabla de Contenido*

**Tabla de contenido**

<b>Introducción</b> .....	<b>1</b>
<b>Capítulo 1: Generalidades teóricas sobre el Turismo.</b> .....	<b>3</b>
1.1-Antecedentes históricos del turismo.....	3
1.2-Desarrollo del turismo a nivel mundial.....	6
1.3-Desarrollo del turismo en Cuba. ....	7
1.4 -Turismo Sostenible. ....	13
1.5-Características, principios y objetivos del Turismo Sostenible. ....	19
1.6-Indicadores de Turismo Sostenible. ....	23
<b>Capítulo 2: Características de la instalación hotelera Gran Caribe Jagua.</b> .....	<b>26</b>
2.1- Breve caracterización de la ciudad de Cienfuegos. ....	26
2.2 –Antecedentes y caracterización de la instalación, Hotel Gran Caribe Jagua. ....	29
2.3-Sostenibilidad y el desempeño actual del Hotel Gran Caribe Jagua.....	33
2.3.1-Situación económica.....	33
2.3.2-Situación Medioambiental.....	41
Contaminantes atmosféricos.....	42
2.3.3-Situación Sociocultural.....	49
2.4-Indicadores de Gestión del Turismo Sostenible.....	53
2.5-Selección de los Indicadores de Desarrollo Sostenible a tener en cuenta para la evaluación de la institución. ....	55
<b>Capítulo 3: Diseño de indicadores de turismo sostenible en la instalación hotelera Gran Caribe, Jagua.</b> .....	<b>57</b>
3.1. Método empleado en la investigación para la selección de los indicadores. ....	57
3.2. Aplicación del método propuesto para la selección de los indicadores. Resultados de las rondas.....	59
3.3. Resultados de la Ronda.....	64
3.4. Diseño del Sistema de Indicadores de Desarrollo Sostenible del turismo para el Hotel Gran Caribe Jagua. Sus dimensiones y fundamentación. ....	65
3.4.1. Indicadores dentro de la dimensión socio-cultural. ....	66
3.4.2. Indicadores dentro de la dimensión económica. ....	68
3.4.3. Indicadores dentro de la dimensión ambiental.....	69
<b>Conclusiones Generales</b> .....	<b>72</b>
<b>Recomendaciones</b> .....	<b>74</b>
<b>Referencias bibliográficas</b> .....	<b>75</b>
<b>Anexos</b>	

### Introducción

En la actualidad, cuando el Planeta Tierra está cada día más deteriorado por la acción humana, el hombre se mueve en busca de un mundo mejor donde encontrar satisfacciones de la manera más sana posible. Es en este ámbito donde se mueve el Turismo a nivel mundial, porque los turistas abogan por un ambiente sin peligros para la salud. La oferta turística está transitando por un proceso de transformación, ya que la ejecución de un proyecto turístico en todas sus fases, concepción, localización, construcción, operación y cierre, puede causar acciones y descuidos que consiguen deteriorar el Medio Ambiente, el que constituye la base de los recursos naturales y culturales que pueden mantenerse como focos de atracción de turistas.

Siendo el Turismo una de las actividades económicas que más transformaciones causa en el mundo y que, además, no ha logrado cumplir con las expectativas de esperanza de ciertas naciones en sus aspiraciones de desarrollo, está obligado a cambiar su modelo desarrollista por otro más sostenible y ajustado a las condiciones actuales de cada país. En este contexto aparecen los Indicadores de Turismo Sostenible, como aplicación de los Sistemas de Indicadores de Sostenibilidad que ya habían sido probados en otras actividades económicas.

El Hotel Gran Caribe Jagua es una institución turística emblemática de la ciudad de Cienfuegos que aspira a insertarse en el movimiento internacional por el desarrollo de un Turismo Sostenible, sin embargo, debido a la inexperiencia y la falta de asesoramiento especializado, el hotel no está preparado para poder evaluar su desempeño en función de la sostenibilidad de su gestión turística, en correspondencia con los criterios que actualmente se manejan a nivel nacional e internacional.

Atendiendo al compromiso establecido con la referida institución se relacionó el problema de investigación con la necesidad de establecer un Sistema de Indicadores que permitiesen evaluar el desempeño del hotel.

De esta manera, se define como **Problema Científico**: Como evaluar la sostenibilidad del turismo en la instalación, Hotel Gran Caribe Jagua.

La solución del problema planteado se buscó a partir de la siguiente **hipótesis**: Si se determinan los indicadores económicos, ambientales y sociales del Turismo en la instalación, Hotel Gran Caribe Jagua, se podrá evaluar su sostenibilidad.

El **objetivo general** de la investigación es “Diseñar el Sistema de Indicadores para la evaluación de la sostenibilidad del Turismo en la instalación, Hotel Gran Caribe Jagua”.

Cumplimentando el objetivo general se trazaron los siguientes **Objetivos Específicos**:

1. Evaluar las generalidades teóricas sobre la temática.
2. Caracterizar la instalación objeto de estudio.

3. Diseñar el Sistema de Indicadores de Turismo Sostenible para la instalación hotelera Gran Caribe Jagua.

El trabajo se estructura en tres capítulos; el primer capítulo aborda los aspectos conceptuales del desarrollo del Turismo y del Turismo Sostenible, las características, principios y objetivos del Turismo Sostenible, los indicadores de desarrollo sostenible y su importancia en la actividad turística. El segundo caracteriza el hotel objeto de estudio y los indicadores para evaluar la sostenibilidad turística de la instalación; mientras que en el tercero se aplica el método empleado en la investigación para el diseño de indicadores y su validación.

En la investigación se evalúa la situación actual de la instalación, y se tiene en cuenta los criterios de especialistas y expertos relacionados con el turismo; utilizando el Método Delphi y el paquete estadístico SPSS.

### **Capítulo 1: Generalidades teóricas sobre el Turismo.**

#### **1.1-Antecedentes históricos del turismo.**

Según la Biblia, Moisés envió a la tierra de Canaán a un grupo de representantes para informarse sobre lo que pudiera existir en ella. Este viaje de reconocimiento y exploración, fue descrito en hebreo antiguo con el sinónimo de tur. Actualmente millones de personas se desplazan sobre la mayor parte del planeta en los llamados viajes de placer. Este fenómeno da lugar a la moderna actividad lucrativa definida con el vocablo de turismo. Desde aquel tur hasta el turismo actual, la historia de la humanidad asistió al desplazamiento de grandes masas de personas de un lugar a otro del planeta, aunque no precisamente por razones de placer sino por motivos menos atractivos como los obligados a los éxodos o las forzadas migraciones en busca de espacio, libertades y modos de vida negados por la realidad en que habían nacido.

A través de la historia los viajes han sido un fenómeno relacionado con una clase social. Antes, los viajes estaban limitados a la élite, los nómadas, los guerreros y los peregrinos. Actualmente, viajar a lugares lejanos refleja el nivel de renta y educación, así como la edad, profesión, lugar de residencia y estilos de vida. Viajar a la manera que hoy conocemos, es un fenómeno característico del siglo XX, determinado en gran parte por el uso del automóvil y el avión.

Los viajes por motivos de comercio conquista o religiosos se remontan a la antigüedad. En el Medio Oriente, las caravanas se trasladaban de uno a otro lado, los fenicios recorrieron el Mediterráneo como comerciantes y eran frecuentes los peregrinajes a lugares sagrados. La guerra obligó a viajar a soldados y a las poblaciones. Los nómadas se trasladaban buscando el pasto para sus reses. De vez en cuando se hacían algunos viajes de recreo.

Los primeros romanos ricos y oficiales del gobierno podían viajar a través de caminos en buen estado por todo el Imperio. Mediante el relevo de caballos cubrían en un día distancias de 160 Km. y más. Viajaron a Egipto y Grecia a zonas marítimas del verano, baños y sepulcros.

Los turistas romanos, como los de hoy, estaban interesados por la historia y la religión. Recorrieron los templos griegos, visitaron Egipto para ver las pirámides. Hacían excursiones para visitar los lugares donde durmió Alejandro Magno, donde vivió Sócrates y donde fue incinerado Aquiles.

Los posaderos ponían rótulos equivalentes a las actuales vallas publicitarias. En tiempos de los romanos se concebían atracciones turísticas como los cocodrilos sagrados y adiestrados por los sacerdotes para que se acercaran y abrieran las mandíbulas, enseñando sus dientes a la multitud. Los turistas se agrupaban alrededor de sus guías y también marcaban sus nombres en las estatuas (práctica que aún persiste en nuestros días). Los guías no eran muy distintos de sus equivalentes actuales. Plutarco se quejaba de que daban sus discursos sin prestar atención a las peticiones para abreviar su charla.

Existían libros – guías escritos a mano sobre pergamino de la Acrópolis de Atenas y en la ciudad de Esparta, entre otras. Los que tenían posibilidades de viajar en épocas antes de Jesucristo podían ver las siete maravillas del mundo.

En la Edad Media la actividad de viajar quedó paralizada casi por completo, la caída del Imperio Romano supuso una interrupción de los avances que ellos habían introducido. Los caminos no se mantuvieron en buen estado, convirtiéndose en peligrosos e inseguros. Los ladrones y asaltantes acechaban en ellos. La mayor parte de la sociedad estaba apegada a su tierra, era inmóvil y con miras estrechas; para la mayoría resultaba inconcebible viajar por placer.

La guerra y la religión ocasionaron el movimiento de cientos de miles de personas. Las cruzadas de los siglos XI, XII y XIII, llevaron a decenas de miles de europeos al Oriente Medio. En esta época eran frecuentes las peregrinaciones religiosas a esta región.

Con el Renacimiento surgieron varias universidades de prestigio y se pensó en viajar con fines educativos, en especial los ingleses. Se viajaba para estudiar en Oxford, Paris, Salomónica y Bolonia. Viajar para aprender se hizo popular en el siglo XVI. La juventud aristocrática inglesa y miembros de la naciente clase media viajaban al continente europeo para perfeccionar su educación y también para “pecar un poco”. Hacia 1670 apareció lo que se conoció como El Gran Tour, que era una aventura fácil, pues se requería de un pasaporte para pasar el puerto al salir de Inglaterra y documentación similar si cruzaba la frontera de un principado, ducado o reino de Europa, entonces había muchos principalmente de Italia . Este viaje a veces duraba más de tres años y no era una empresa muy clara que digamos. . Así un viajero podía necesitar una licencia local a las puertas de cada ciudad; además, cada estado tenía su dinero propio y esto representaba una tremenda complicación. No se tenía por costumbre viajar sin carga, era prudente, por tanto, tener un sirviente que adicionalmente contribuía a mantener la reputación. A pesar de todos los problemas, El Gran Tour era muy característico de las clases sociales alta y media, y los hombres jóvenes continuaron haciéndolos durante mas de 300 años, generalmente acompañadas por un tutor o administrador. Las dificultades del viaje podían disminuir cuando se iba con los tur operadores y entonces, conocidos como voiturin en Francia, vetturino e Italia. Por una suma adelantada esos personajes se encargaban del transporte, alojamiento y comidas y al parecer de la protección de los viajeros, pues sus clientes rara vez eran molestados por bandidos, lo que si ocurría con frecuencia a los que viajaban por cuenta propia.

En esta misma época comenzó a adquirir importancia el viajar por motivos de salud. Al principio, solo los que padecían verdaderas enfermedades viajaban a los balnearios (nombre que se deriva de un pequeño pueblo de Bélgica) para beber o tomar baños en aguas

medicinales (agua con un olor espantoso). En 1750, “tomar las aguas” paso a ser una necesidad social. Se incluyeron espectáculos en los balnearios y muchos de ellos pasaron a convertirse en hoteles turísticos. Bath en Gran Bretaña, Baden en Alemania, Baden en Austria, Baines-les-Bains en Francia, Lucca en Italia, Karlsbad y Marienbad en Bohemia y docenas de manantiales mas, estuvieron de moda en los siglos XVII y XIX. Por tanto, la existencia de turistas puede perderse en el tiempo puesto que el viaje por placer u otra necesidad espiritual y por motivos de salud data desde la antigüedad. Sin embargo para el desarrollo del turismo como tendencia, como moda y como industria, fue necesaria que la humanidad se desarrollara tecnológicamente, pues medios de transporte rápidos podrían hacerlo posible. Fue a finales del siglo XVIII europeo, cuando un tren internacional unió a varios países incluyendo a Rusia, y se crearon las condiciones para el surgimiento de un verdadero turismo. Ya en el siglo XIX se desarrollaron destinos turísticos, como las playas frías del norte de Europa. Desde entonces comenzó la colonización turística de las playas más cálidas del sur europeo.

La sed de conocimiento e intercambio cultural, la existencia de importantes obras del ingenio humano y la comunicación, convirtieron a muchas ciudades en importantes destinos. Las prescripciones médicas impulsaron mucho el uso del recurso mar, las aguas termales y la montaña. Con el advenimiento de la aviación, los destinos turísticos se diversificaron y ampliaron en gran medida.

Como se ha podido apreciar el turismo no define una actividad determinada , mas bien expresa, sobre todo una manera de utilizar el tiempo no remunerado .No obstante son muchas las definiciones que se han elaborado a lo largo del siglo XX Cardona(1998),expone:

“Desde su origen etimológico que parte de la raíz latina torn y sus posteriores transformaciones idiomáticas, en las que intervienen los vocablos turn, de la lengua inglesa tour, de la lengua francesa y la raíz castellana tur, la palabra turismo ha designado el desplazamiento con retorno, en busca de recreación y descanso ”.

Sin embargo el concepto de turismo se ha definido, como tal, en múltiples ocasiones con fines específicos .Es así, como la corriente económica define el turismo, como un hecho económico .Muchas definiciones plantean que si no hay ganancia económica a la actividad desarrollada no es turismo, lo que se refleja en la tendencia de la definición actual de la Organización Mundial de Turismo, (OMT) que afirma:

“ El turismo, es el desplazamiento fuera de lugar de residencia habitual, por un período mínimo de 24 horas y un máximo de 90 días, motivado por razones de tipo lucrativo ”.

En términos generales estas definiciones coinciden en precisar como actividad turística la originada en un desplazamiento temporal voluntario a otros espacios distintos de los de la

residencia habitual, con el fin de disfrutar el tiempo libre sin ningún propósito remunerativo o profesional.

### **1.2-Desarrollo del turismo a nivel mundial.**

El turismo es en esencia y atendiendo a su génesis, un fenómeno sico-social. Sin embargo su evolución hasta el momento actual, lo convierten en una actividad de importante impacto económico que es, de primera impresión, muy positivo toda vez que impulsa el desarrollo de otros sectores, genera empleos y constituye una industria de grandes ingresos. Pero en los últimos tiempos, el interés casi exclusivo del hombre por la ganancia y la rentabilidad económica, ha llevado a que el manejo del turismo se oriente a este fin.

La industria turística como uno de las ramas de la economía que durante las últimas décadas ha experimentado un desarrollo expansivo, con sorprendentes ritmos de crecimiento que superan en dinamismo a sectores con desarrollo tradicional, ha permitido adquirir cada vez mayor importancia en el ámbito mundial, pero este vertiginoso crecimiento también se encuentra amenazado por la política neoliberal.

Este sector no tiene determinado con claridad la existencia de un producto tangible, sino que lo conforman un conjunto de servicios que no son los mismos en los diferentes países. Esto no es fruto de la casualidad, cada nación trata de diseñar su destino y producto turístico con peculiaridades y atractivos que los hagan únicos.

El turismo ha sido reconocido como el fenómeno cultural del siglo XX que ha tenido las grandes repercusiones de tipo económico, ecológico y de cohesión transcultural. Ciertamente, el desarrollo progresivo de esta industria en el mundo contemporáneo se ha convertido en una de las estables fuentes de ingresos tanto para países desarrollados lo que ha favorecido la consolidación y consecuente expansión de grandes corporaciones transnacionales caracterizadas por una sostenida tendencia a la homogenización promocional de su imagen turística.

La Organización Mundial de Turismo (OMT) es la única organización intergubernamental que sirve de foro mundial para debatir las políticas y cuestiones turísticas. La OMT está integrada por 157 países y territorios, así como por más de 350 miembros afiliados pertenecientes a los sectores privados y privados. La misión de la OMT es promover y desarrollar el turismo como medio significativo de fomentar la paz y la comprensión mundial, el desarrollo económico y el comercio entre las naciones. Este sector tiene factores positivos, pero también negativos. Entre los positivos está la creación de empleo, el incremento de ingresos económicos, el permitir mayores inversiones en la conservación de espacios naturales, el evitar la emigración de la población local, la mejora del nivel sociocultural de la población local, la comercialización de productos locales, el intercambio de ideas, costumbres, y estilos de vida.

Los posibles ingresos futuros por turismo son una poderosa razón para conservar importantes ecosistemas y algunas especies emblemáticas. Se trata de una alternativa económica para conservar bosques autóctonos, zonas húmedas, ríos sin presas y litorales.

Entre los efectos negativos, está el incremento del consumo de suelo, agua y energía, la destrucción de paisajes al crear nuevas infraestructuras y edificios, el aumento de la producción de residuos y aguas residuales, la alteración de los ecosistemas, la introducción de especies exóticas de animales y plantas, el inducir flujos de población hacia las zonas de concentración turística, la pérdida de valores tradicionales y de la diversidad cultural, el aumento de la prostitución, el tráfico de drogas y las mafias, y el aumento de los precios que afecta a la población local, que a veces pierde la propiedad de tierras, casas, comercios y servicios.

El 4 de marzo de 1993 la Comisión de Estadística de las Naciones Unidas adoptó las recomendaciones de la Organización Mundial del Turismo (OMT) sobre las estadísticas del turismo. La definición aceptada oficialmente es: El turismo comprende las actividades de personas que viajan a lugares fuera de su medio normal durante más de un año consecutivo por motivos de ocio, negocios u otros propósitos. Las recomendaciones distinguen las siguientes categorías de turismo:

4. Turismo doméstico, que abarca a los residentes de un país que visitan ese mismo país.
5. Turismo de entrada, que implica a los no residentes de un país visitando el país.
6. Turismo de salida, que comprende a los visitantes de un país que visitan otros países.

Las tres clasificaciones básicas pueden combinarse entre sí para derivar en las siguientes categorías de turismo:

- Turismo interno, que abarca el turismo doméstico y el turismo de entrada.
- Turismo nacional, que incluye el turismo doméstico y el turismo de salida.
- Turismo internacional, que comprende el turismo de entrada y de salida.

### **1.3-Desarrollo del turismo en Cuba.**

El turismo no es una actividad nueva en Cuba. Al igual que en el mundo, tuvo su auge a partir de los años 50. En esa época, cuando el desarrollo turístico en la mayor de las Antillas estuvo muy ligado a la presencia de la mafia norteamericana en la Isla, Estados Unidos era el mercado principal, y el juego y la prostitución eran las principales ofertas de la Isla. El empleo del turismo, en aquel entonces estuvo destinado a intentar paliar los efectos de la parte recesiva del ciclo económico anual.

Mientras que en 1952 arribaban 166 000 turistas (de ellos más del 90% norteamericanos) en 1957 esta cifra se elevó a 272 000, disminuyendo algo la proporción de norteamericanos (85%). En cinco años había crecido en un 164% el arribo de visitantes por motivos turísticos. Las estimaciones hechas antes de 1959 pronosticaban un sostenido incremento del turismo para los

años sesenta existiendo un plan de desarrollo hotelero con vista fundamentalmente al turismo relacionado con el juego, en la Ciudad de La Habana.

No obstante crecer la participación del turismo en el PIB del balance financiero del sector era por lo general negativo, es decir, los nacionales cubanos gastaban más en el exterior que los turistas y excursionistas extranjeros en Cuba, estimándose una pérdida de 10 millones de dólares como promedio anual. El desarrollo inmobiliario del turismo se concentra en la Ciudad de La Habana y en el balneario de Varadero. En la Habana entre 1952 y 1958 se construyen 13 hoteles 5 con una capacidad de 2 158 habitaciones, llevando la capacidad instalada en cuanto a número de habitaciones a unas 5 000 a finales de 1958, según datos del MINTUR cubano. En cuanto a la playa de Varadero la inversión privada tuvo un marcado ritmo de ascenso en la década mencionada. Las referencias a la actividad turística en los primeros años de Revolución son escasas, acorde con la concepción de no considerar a este sector en la estrategia económica del país, desde el punto de vista de su potencialidad para ayudar al equilibrio externo y contribuir al desarrollo. También la emisión de turismo hacia Cuba hasta 1958 disminuye hasta casi extinguirse, para comenzar una muy ligera recuperación en la segunda mitad de la década de los años setenta. No obstante a la ausencia de crecimiento de la Industria turística, el país recibe en 1959 una infraestructura turística en desarrollo y aunque no se inician las obras previstas en la etapa anterior, el mantenimiento y administración de la base material heredada hace que en noviembre de 1959 se cree el Instituto Nacional de la Industria Turística (INIT) que además se debería encargar del desarrollo del turismo (en esta etapa dirigido al turismo interno) y a la administración de las unidades de la red gastronómica, que fueron abandonadas por sus dueños o intervenidas por la Revolución. En esta época se nacionalizan los hoteles y las

principales instalaciones de recreación. El sector turístico no escapa a las transformaciones en función del beneficio popular, ya en febrero de 1959 se crea el Departamento de Playas del Pueblo, paso previo a la proclamación de la ley Numero 270 donde se declara a todas las playas del país como un bien público, con libre acceso a toda la población.

A partir de 1959, el desarrollo de la economía estuvo dirigido a otros programas importantes del país, por lo cual el turismo era entonces fundamentalmente nacional, hecho que condicionó una estructura habitacional poco competitiva como producto internacional, debido al comienzo de la política norteamericana de bloqueo que trajo como consecuencia la eliminación del turismo proveniente de Estados Unidos. Después de 1959 las emisiones de turistas hacia el país son muy limitadas y con una tendencia decreciente, y la oferta turística cubana tampoco crece, disminuyendo en absoluto el número de habitaciones y otros servicios directamente asociados con esta actividad.

La recuperación del sector se produce a partir de la década de los años ochenta, en la cual se enuncia como un objetivo de política económica el desarrollo del turismo, en esta se propicia la asociación de empresas cubanas con capital extranjero .

Desde 1980-1981 venía creciendo el número de turistas que visitaban Cuba a un ritmo sostenido, siendo la composición fundamental turismo capitalista, el cual contribuía a la recaudación de moneda dura y de hecho iba ampliando un muy necesario mercado. En 1989 visitaron el país casi un cuarto de millón de turistas del área capitalista (243 142), lo que representa un crecimiento de más del 300 % con respecto a 1980.

En 1982 con la aprobación del decreto ley que regulaba la inversión extranjera, se da el primer paso que permitirá obtener tanto recursos financieros como tecnología para el desarrollo del sector. En 1987 se nominaliza al desarrollo turístico entre uno de los tres programas de máxima prioridad. Resultaba inminente buscar el equilibrio de la cuenta corriente en la Balanza de Pagos, y al menos a corto plazo, era evidente que no serían las exportaciones las que lograrían un despegue como para anular un desbalance comercial de más de 2 000 millones de pesos. En 1988 el grupo español Sol Palmera se convierte en el primer socio extranjero, al formar una empresa mixta con el recién formado Grupo Cubanacán para la explotación de un hotel en la playa de Varadero, el Meliá Varadero.

En el orden institucional se reorganizó el INTUR y surgieron empresas únicas en ese momento en la economía cubana (Cubanacán y posteriormente Gaviota) con formas de operación mercantiles, fuertes vínculos con operadores externos y preparados para recibir inversión extranjera directa. En este período se firma la primera asociación con una empresa extranjera en el país. En la etapa se registra un cierto número de viajes de turistas cubanos al exterior, pero por su reducido número, y por dirigirse al área de moneda socialista no Influyen sobre el saldo de la cuenta de servicios en moneda dura.

La composición interna de los ingresos fue evolucionando en la década a favor del turismo procedente del área de moneda libremente convertible, así mientras en 1980 el 46% de las entradas por turismo receptor eran clasificadas como procedentes del turismo capitalista, esta se eleva al 77 % en 1989. Este cambio estructural desde el punto de vista de los ingresos fue muy favorable y además propició una base de mercado para el boom turístico de la próxima década. En resumen, ni en la república antes de 1959 ni en los primeros veinticinco años del período revolucionario el sector turístico formó parte significativa de la estructura productiva cubana.

A partir de 1989-1990 comienza un vigoroso desarrollo del sector turístico que colocará a este no solo como el más dinámico de nuestro sector externo sino como el que mayores ingresos en divisas proporcionan al país, mayores aun que los obtenidos por las exportaciones azucareras.

El estudio de la actividad turística debe ser dividido en dos partes fundamentales:

- 1- La oferta turística del país que engloba el tamaño, estructura y evolución de los bienes y servicios que pone el país a disposición del turismo receptor.
- 2- La demanda de este turismo representada por las llegadas de turistas a las fronteras cubanas y el gasto (ingreso para el país) en el producto turístico cubano.

La oferta hacia el turismo receptor es ofrecida por múltiples actividades entre ellas gastronomía, transporte, recreación y comercio minorista. No obstante la actividad de alojamiento es la más estrechamente vinculada al turismo extranjero, al estar influidas las restantes con gastos de los residentes, difíciles de separar del que efectúan los visitantes. Además, el papel del alojamiento es clave no solo por los ingresos que genera sino porque propicia el desempeño económico del resto de las actividades que se desarrollan en torno al turista ya alojado. En Cuba, al no existir prácticamente excursionistas de un día y ser reducido el número de cruceros u otras naves que toquen puerto por menos de 24 horas, es más significativa la dependencia del resto de las actividades que ofertan al turismo receptor, de los turistas alojados.

La puesta en explotación de nuevas capacidades de alojamiento proviene tanto de la construcción de nuevas habitaciones, como de la remodelación o recuperación de habitaciones existentes con anterioridad. Durante los nueve años comprendidos entre 1991 y 1999 se han puesto de alta como promedio anual algo más de 2 900 habitaciones. Esta cifra para los últimos tres años (1996-1998) se eleva a 3 490 habitaciones promedio anual incorporadas a las capacidades de alojamiento. Para 1998 el 28 % de las nuevas capacidades provinieron de la remodelación y el resto prácticamente de la construcción de nuevas habitaciones ya que solo 60 habitaciones (1,7 %) fueron recuperadas.

La reserva que permitió crecer en habitaciones, con un ritmo relativamente bajo de nuevas construcciones en el decenio, ha estado dada por la recuperación de instalaciones de alojamiento cerradas o destinadas a otros usos y por la remodelación de habitaciones en instalaciones ya existentes, para hacerlas aptas para el turismo receptor, así como la desviación casi total del turismo nacional a otras modalidades, y la prácticamente desaparición de ocupantes no turistas que hacían uso de las instalaciones hoteleras. En los años venideros el peso de las nuevas habitaciones aumentará al irse agotando el potencial de habitaciones a remodelar o recuperar. En consecuencia con el ritmo constructivo alcanzado el número de hoteles y otros establecimientos de alojamiento turístico ha crecido de forma significativa en la década de los años noventa.

Las consideraciones ambientales en el desarrollo de la oferta turística cubana han estado presentes durante toda la década de los años noventa. A la influencia que la aguda falta de recursos ha ejercido en el sentido de sacrificar el cuidado ambiental en aras de mayores

ganancias a corto plazo, se ha impuesto la naturaleza misma del sistema social cubano y la percepción que sin un cuidadoso diseño medioambiental la industria turística no tendrá futuro a medio o largo plazo, lo que ha motivado el reforzamiento de leyes y mecanismos de protección del entorno.

Lo anterior no ha impedido que, sobre todo en los primeros años de la década, se hayan presentado diferentes problemas en el diseño constructivo de las instalaciones al no valorar integralmente los efectos sobre el entorno. También en la ejecución de determinadas obras de infraestructura se han enfrentado problemas de impacto negativo sobre el medio ambiente.

El reto en Cuba es grande pues si solo se adopta una política ecológica para la conservación de las instalaciones turísticas y sus áreas aledañas, se corre el riesgo de perder el turismo receptor, dada los problemas generales que se pueden ir acumulando en ciudades o determinadas zonas dentro de la ciudad, pueblos y espacios rurales no directamente turísticos, pero de acceso potencial de los visitantes, y que contribuyen de forma determinante a la imagen del país en este importante aspecto. En cuanto a la distribución territorial de la oferta turística, el Instituto de planificación Física (IPF) elaboró, en los primeros años de la década de los años noventa un plan maestro de desarrollo potencial de la infraestructura turística en todo el archipiélago cubano

Cuba rompe en 1996 por primera vez la barrera de un millón de visitantes en un año y en 1995 los ingresos asociados a la actividad turística sobrepasan, también por primera vez, los mil millones de dólares. En 1999 se recibieron alrededor de 1 millón 600 000 visitantes y los ingresos asociados al turismo fueron de aproximadamente 2 000 millones de dólares norteamericanos.

Estudios posteriores a 1996 demuestran una cierta disminución de la estacionalidad en los años 1997 y 1998, en opinión de expertos del MINTUR, esto se ha logrado a partir de una mejor estrategia de comercialización en los diferentes mercados combinando las costumbres del emisor con las capacidades en Cuba, y estableciendo precios y otras ventajas promocionales.

El comportamiento de estos mercados, los principales para Cuba, indican que con una estrategia de captación coherente con las peculiaridades de cada uno, se podrá continuar disminuyendo la estacionalidad aunque por el peso ponderado de canadienses continuará siendo el invierno la época de mayores tensiones en cuanto al arribo de turistas. La estructura geográfica de la demanda se ha desplazado totalmente a Canadá y Europa perdiendo peso los emisores latinoamericanos, lo cual se puede explicar por la situación económica por la que ha atravesado el subcontinente en la actual década, en especial por la crisis mexicana de 1994, ya que este país se comportaba como uno de los principales emisores hasta ese momento.

La actividad turística que de hecho ya ha agregado una nueva ventaja comparativa a la economía cubana y ha transformado su patrón de inserción internacional, disfruta de tres características básicas que la hacen estratégica en un esquema de desarrollo para el país, estas son:

1. Estar orientada fundamentalmente al sector externo por lo cual no existen restricciones por potenciales agotamiento de la demanda interna.
2. Disponer de una amplia capacidad de oferta, vista esta como el conjunto de recursos naturales aptos para ser explotados con fines turísticos.
3. Haber demostrado una buena capacidad de arrastre de otras actividades económicas a partir de sus demandas hacia la industria y los servicios nacionales.

La atipicidad de la economía cubana nos hace estar en presencia de un sector que “saltó” el paso de lograr estabilidad y competitividad en el mercado nacional para comenzar desde un inicio con una orientación prácticamente 100% exportadora, lo cual hace que en un futuro casi seguro, cuando sea aprovechada la demanda local, esta solo complementará el desarrollo de la actividad turística, la cual seguirá centrada en la demanda externa.

Todo lo anterior ha llevado a calificar al turismo como la locomotora de la economía cubana en la presente década, y al parecer también al menos a mediano plazo. No obstante, se aprecia poca producción científica en temas de alcance global relacionados con el sector turístico. La seriedad con que se aborde el estudio del turismo en cuanto a su impacto en la economía cubana y su contribución al proceso de modernización, y desarrollo de esta será determinante

La estrategia de desarrollo del turismo en Cuba se ha sustentado en la combinación de un grupo de factores, entre los que se destacan la utilización de recursos heredados, el diseño e implementación de políticas y la aplicación de nuevos enfoques de gestión ajustados a las condiciones concretas del país. Todo ello ha conducido a un grupo de logros, como se ha expuesto en la primera parte del trabajo. Sin embargo, el desarrollo ulterior del turismo en Cuba debe considerar importantes aspectos, asociados a la solución de equilibrios estructurales básicos dentro del sector y a otros importantes retos que se deberán enfrentar para dar continuidad con éxito a la estrategia trazada.

Para comercializar su producto turístico, la mayor de las Antillas cuenta, principalmente, con la hospitalidad popular y calidad de su pueblo, excepcionales atractivos naturales, un patrimonio histórico autóctono, prolífica vida artística y cultural, un desarrollo sanitario único, la estabilidad política y la seguridad para los turistas.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Tomado de :[http://www.cubagob.cu/des\\_eco/turismo.ht](http://www.cubagob.cu/des_eco/turismo.ht)

### 1.4 -Turismo Sostenible.

El marco del desarrollo sostenible, es aquel que permite mantener el equilibrio entre el crecimiento económico, el desarrollo social y la conservación del patrimonio natural incluidos los recursos biológicos, se perfila, como uno de los más grandes retos a los que se enfrenta no solo las economías sino las sociedades en general, tocando todos los puntos activos y pasivos de estas (The Latin American Allince, 1997, Centro de Investigación Económica para el Caribe, 1998).

El concepto de “sostenible” aparece por primera vez en el Informe Bruntland (1987) , titulado “Nuestro Futuro Común”, presentado a la Asamblea General de las Naciones Unidas por la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, definiéndose como: “el proceso que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus necesidades”, buscando según el Consejo Interamericano para el Desarrollo Integral de la OEA (1997), la asociación íntima de la actividad económica con la naturaleza.

Algunos especialistas en desarrollo definen el desarrollo sostenible como:

“un estilo que busca en cada región soluciones específicas a problemas concretos tomando en consideración el entorno natural y cultural, atendiendo a las necesidades inmediatas y a las de largo plazo. Se trata de encontrar los medios de amortizar el desarrollo socioeconómico con un manejo adecuado de los recursos naturales y el medio ambiente” (Troncoso, 1992: 2).

Por otra parte, la Unión Mundial para la Naturaleza (1991), emite otra definición más explícita:

“el proceso que permite que se produzca el desarrollo si deteriorar o agotar los recursos que lo hacen posible. Este objetivo se logra, generalmente, gestionando los recursos de forma que se puedan ir renovando al mismo ritmo que van siendo empleados, o pasando del uso de un recurso que se genera lentamente a otro que lo hace a un ritmo más rápido. De esta forma los recursos podrán seguir manteniendo a las generaciones presentes y futuras”.

Fue en la Conferencia de Río de Janeiro de 1992, (Conferencia de Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo o “Cumbre de la Tierra”), que se institucionaliza el concepto de “ desarrollo sostenible” y de “sostenibilidad” (Roca, 2000). Entre los objetivos de la conferencia, se elaboro un informe que examinase los cambios en el estado del medio ambiente en los 20 años transcurridos entre las conferencias de Estocolmo y Río.

El desarrollo sostenible requiere, en primera instancia, que las personas puedan tener acceso a la satisfacción de sus necesidades básicas; para lograr paulatinamente la satisfacción de

---

necesidades que vayan más allá de las metas materiales y que permitan el integral y pleno desarrollo de la persona. (Lorés, 1999)

En esta línea, según McIntyre et al.(1993), el desarrollo sostenible considera, de forma general, tres principios:

1. La sostenibilidad ecológica garantiza que el desarrollo sea compatible con el mantenimiento de los procesos ecológicos esenciales, de la diversidad biológica y de los recursos biológicos.
2. La sostenibilidad social y cultural garantiza que el desarrollo aumente el control de los hombres sobre sus propias vidas, sea compatible con la cultura y los valores de las personas afectadas, y mantenga y fortalezca la identidad de la comunidad.
3. La sostenibilidad económica garantiza que el desarrollo sea económicamente eficiente y que los recursos sean gestionados de modo que se conserven para las generaciones futuras.

El desarrollo sostenible del turismo va indisolublemente ligado al concepto de capacidad de carga o capacidad turística o capacidad de acogida, como se denomina indistintamente por varios autores. El concepto hace referencia al uso máximo que pueda hacerse de un lugar sin causar deterioro de sus recursos, rebajar los niveles de satisfacción de los visitantes o generar impactos adversos sobre la sociedad, la economía o la cultura local.

Existen tres tipos de capacidad de carga<sup>2</sup>:

- Ecológica: cuantificación de la intensidad de uso, en número de usuarios o determinando el nivel de degradación ecológica considerada aceptable.
- Paisajística: capacidad de absorción de presencia de visitantes por un paisaje.
- Perceptual: Límite de tolerancia psicológica a la presencia de visitantes, tanto por parte de los residentes como de los propios visitantes.

La capacidad de acogida es un concepto clave en la planificación del desarrollo de un turismo sostenible ya que el uso excesivo de cualquier área con fines turísticos puede ir acompañada de efectos negativos sobre los recursos, que dañan la calidad del medio ambiente en los niveles de satisfacción de los visitantes. La oferta de recursos naturales, culturales e históricos con que cuenta un área determina el producto turístico, que puede tener casi en un 100% de la calidad

---

<sup>2</sup> Burton, 1970. Referido por: Camargo, Isis Alejandra. Aportaciones metodológicas para la implementación del turismo rural en la República de Cuba. Estudio de caso: zona turística de Viñales. Universidad de Pinar del Río, Pinar del Río, Cuba: 2003.

y cantidad de los mismos, por lo que es de suma importancia mantener una relación armoniosa entre el desarrollo de la actividad y el medio que la rodea<sup>3</sup>.

“La capacidad de carga ambiental es la capacidad de un ecosistema para sustentar organismos sanos y mantener el mismo tiempo su productividad, adaptabilidad y capacidad de renovación.”<sup>4</sup>

El turismo sostenible está basado en los principios básicos de la Declaración de Río de Janeiro sobre Desarrollo y Medio Ambiente, por cuanto resulta irrefutable reconocer el estrecho vínculo existente entre la actividad turística y la protección del entorno.

El turismo sostenible es:

“un modelo de desarrollo económico concebido para mejorar la calidad de vida de la comunidad receptora, facilitar al visitante una experiencia de alta calidad del medio ambiente del que tanto la comunidad anfitriona como los visitantes depende”<sup>5</sup>.

El turismo sostenible está relacionado además con un aspecto cultural: debe proteger la identidad cultural de la comunidad destino, a través de asegurar una relación sana entre la comunidad local y el/la turista.

El turismo sostenible no hace referencia a ninguna forma de turismo específica, aunque parece que el turismo tradicional tiene más dificultad en alcanzar la sostenibilidad que otras formas de turismo más alternativo. No obstante, bajo el término “turismo alternativo” se agrupan diversas formas turísticas, algunas de las cuales son gestionadas con un espíritu de lucro similar a las tradicionales y con impactos más que dudosos.

La problemática del turismo está estrechamente ligada a la del consumo responsable, porque al igual que muchas de las cosas que hacen posible nuestro trabajo, o que dan sentido a nuestras vidas, hacer turismo exige consumo. Cuando se analiza el turismo como actividad económica se le debe definir como el conjunto de acciones y relaciones que se originan cuando se efectúa el desplazamiento de personas fuera de los confines de su residencia habitual, con fines de ocio, negocio, placer, aventura, personales, religiosos, de salud, placer, profesionales, etc. Este

---

<sup>3</sup> Véase: Centro de Investigaciones Económicas para el Caribe. El turismo como instrumento para la sostenibilidad en el gran Caribe. En IX Congreso de Economistas de América Central y el Caribe. Sep, 1998. Disponible en: [www.cieca.org/turismo.htm](http://www.cieca.org/turismo.htm).

<sup>4</sup> Informe Cuidar la Tierra. Unión Mundial para la Naturaleza (1991).Camargo, Isis Alejandra. Aportaciones metodológicas para la implementación del turismo rural en la República de Cuba. Estudio de caso: zona turística de Viñales. Universidad de Pinar del Río, Pinar del Río, Cuba: 2003.

<sup>5</sup> Hunter, C.J and Green, H. Tourism and the Environment. Routledge. London and New York: 1995.

conlleva a la realización de gastos los cuales reportan obligatoriamente beneficios al destino en cuestión y donde los turistas satisfacen las necesidades antes mencionadas.

El turismo es una actividad multisectorial y multidisciplinaria en la que participan diferentes áreas productivas como la agricultura, construcción, fabricación y de sectores públicos y privados para proporcionar los bienes y los servicios utilizados por los turistas. Este sector no tiene determinado con claridad la existencia de un producto tangible, sino que lo conforman un conjunto de servicios que no son los mismos en los diferentes países. Esto no es fruto de la casualidad, cada nación trata de diseñar su destino y producto turístico con peculiaridades y atractivos que los hagan únicos.

En principio y en términos teóricos, no habría forma de mantener el planteamiento de un Turismo Sostenible en medio de desequilibrios socioeconómicos y medioambientales y en un entorno capitalista depredador, en la medida en que la actividad turística y su impacto no se separan o se encuentran aislados de las otras actividades económicas.

Pero en los últimos 25 años la tendencia turística ha venido variando en términos de interés. Cada vez más los flujos turísticos se orientan hacia ofertas que reúnan actividades deportivas y de aventura, turismo ecológico y cultural. El turismo masivo de sol, playa y mera diversión, ha comenzado a declinar, debido a la degradación del entorno natural - cultural y debido al cambio climático y a la disminución de la capa de ozono que acarrea riesgos de enfermedades.

Esta variación tiene que ver indudablemente con el manejo de información, con la constatación de los efectos del cambio climático en la vida cotidiana, con el incremento de las dificultades de la hiperurbanización y con la necesidad de recuperar o rescatar el necesario contacto con la naturaleza.

Algunas de las consecuencias por la que el turismo ha comenzado a declinar es por la repercusión que ha tenido la gran crisis económica mundial sobre el nivel de vida y de renta de las personas, imposibilitando a las mismas a realizar viajes con la misma frecuencia que antes, además la terrible y conocida enfermedad, primeramente como gripe porcina y posteriormente como Influenza A H1- N1, ha imposibilitado los viajes a diferentes lugares del mundo tratando de evitar un mayor contagio.

Con este volumen del flujo turístico y en las condiciones actuales, todos los agentes del desarrollo turístico (administraciones nacionales, regionales y locales, empresas, asociaciones profesionales, trabajadores del sector, organizaciones no gubernamentales y organismos de todo tipo del sector turístico, y también las comunidades receptoras, los órganos de la prensa y los propios turistas) tienen el deber de salvaguardar el medio ambiente y los recursos naturales, en la perspectiva de un crecimiento económico saneado, constante y sostenible, que sea capaz de satisfacer equitativamente las necesidades y aspiraciones de las generaciones presentes y

futuras, pero con los obstáculos que están surgiendo esas proyecciones tendrán un comportamiento en declive.

Por lo tanto se debe impulsar un turismo que sea responsable, proactivo, y esta es una tarea que tiene que ser desarrollada por parte de los socios de la industria turística, para desarrollar, mercadear y gestionar la industria. Implica la responsabilidad de la industria turística hacia el ambiente a través de la promoción de un equilibrio balanceado y sostenible, significa responsabilidad de los gobiernos y de las empresas en lograr que las comunidades locales próximas a las instalaciones y atracciones turísticas se involucren a través de enlaces económicos significativos. Implica la responsabilidad de respetar, invertir en y desarrollar las culturas locales y protegerlas de la sobre-comercialización y la sobre-explotación. También implica responsabilidad de las comunidades locales en relación con su participación activa en la industria turística, la práctica del desarrollo sostenible y la garantía de protección y seguridad de los visitantes.

Implica, también, un gobierno responsable lo mismo que responsabilidad de parte de los mismos turistas en cuanto a observar las normas y prácticas del lugar visitado, en particular con respecto al ambiente y la cultura.

Queda claro que si no enfocamos nuestras políticas bajo códigos éticos muy precisos con respecto a la naturaleza, al medio social, y al desarrollo económico, y si no tomamos en cuenta los aspectos positivos que brindan los turistas, como es la posibilidad de intercambios culturales, contribución a la paz, al desarrollo y a la conservación del planeta; nos veremos enfrentados en muy corto plazo a problemas muy graves de deterioro global.

En ese sentido es necesario internalizar la importancia que adquiere La Agenda 21 como herramienta para la planificación del Turismo Sostenible, permitiendo un profundo y exhaustivo conocimiento de las condiciones naturales, sociales y económicas ligadas a la actividad a través de la aplicación de un estricto diagnóstico, premunido de rigurosos indicadores y la posibilidad de definir estratégicamente los objetivos y el plan de acción que permita realizar y concretar los principios y postulados del Desarrollo Sostenible.

Los datos acerca de las consecuencias del turismo son contradictorios. Por una parte tenemos claras repercusiones positivas: creación de empleo, incremento de ingresos económicos, evitación de migraciones por falta de trabajo, mejora del nivel cultural de la población local y apertura a costumbres más libres, intercambios culturales en ambos sentidos, de modos de vida, sensibilización de turistas y población local hacia el medio ambiente, etc. Por otra parte están las consecuencias negativas, tan importantes como las anteriores: incremento en el consumo de suelo, agua, energía, destrucción de paisajes, aumento de la producción de residuos y aguas residuales, alteración de los ecosistemas, introducción de especies exóticas

de animales y plantas, inducción de flujos de población hacia poblaciones turísticas, aumento de incendios forestales, tráfico de personas y drogas, etc. Está documentado que los flujos turísticos contribuyen notablemente, por su relación con el transporte aéreo y por carretera, a la lluvia ácida, a la formación del ozono troposférico y al cambio climático global. Y desde un punto de vista más local, el turismo afecta a todo tipo de ecosistemas: desde el litoral hasta las montañas invadidas por estaciones de esquí, pasando por los conocidos campos de golf.

Los principales pilares que sostienen el turismo son el entorno (natural, histórico, artístico, social,...) y el factor humano. Aspectos indispensables e interdependientes ambos. Así pues, la principal conclusión a la que se llegaría, si nuestro objetivo es sacar un resultado positivo del turismo en todos los aspectos, es el respeto a nuestro entorno y a nosotros mismos.

La explotación turística está llegando a cotas increíbles, desde la destrucción del hábitat más sencillo a la explotación más perversa del ser humano, pasando por la destrucción de patrimonio social, económico, natural y cultural -, hasta puestos de trabajo indebidos, salarios bajos, condiciones fatales y aprovechamiento sexual. Todo ello con el único objetivo de un beneficio económico máximo, el resultado del cual es un ataque directo a nuestros dos pilares más preciados.

Debido a estas consecuencias, actualmente se está trabajando en este sentido en el ámbito mundial, con el fin de encontrar un equilibrio entre la explotación turística, el factor humano y nuestro entorno. Se realizan diferentes reuniones, asambleas, etc. con el fin de encontrar un tipo de gestión que permita reducir al máximo los impactos negativos. Para alcanzar este marco de gestión es necesario remitirnos a los orígenes: por una parte a los derechos que nos definen como personas y por otra a las “obligaciones” que tenemos como habitantes de la Tierra, en materia de conservación del entorno, las cuales deberíamos cumplir.

El turismo sostenible es una nueva alternativa para lograr mejor calidad de vida a partir de una relación respetuosa y racional del ser humano con su entorno. En Cuba la política ambiental considera estrategias y planes que enfocan el desarrollo científico tecnológico hacia acciones dirigidas al bienestar social y a conservar la calidad del medio ambiente. El uso de indicadores en el sector turístico constituye una herramienta para ofertar, controlar y mantener la actividad turística como parte del proceso de crecimiento económico y mejoramiento social, mediante una relación armónica con el medio ambiente. Concebir en el diseño de los sistemas de indicadores las dimensiones del desarrollo sostenible garantiza un monitoreo estable y una valiosa fuente de información para una toma de decisión certera. A tales efectos, los resultados del presente estudio muestran la importancia de utilizar indicadores para potenciar el turismo sostenible como un desafío a enfrentar en la actualidad.

### 1.5-Características, principios y objetivos del Turismo Sostenible.

#### Características

Como sostiene Helena Ullastres, geógrafa y responsable de campañas de sensibilización y educación ambiental de la organización Eco Mediterránea, en su documento "El paisaje, objeto de la mirada turística", el turismo debería reunir las siguientes características:

- **PLANIFICADO:** debe tomar en cuenta las condiciones actuales (diagnósticos) y las perspectivas futuras para definir una estrategia de sostenibilidad, tomando en cuenta el contexto humano, físico, social, económico y ambiental.
- **INTEGRADO:** la oferta turística debe ser el resultado natural de todos los recursos turísticos locales, (ecológicos, culturales, monumentales, artísticos, gastronómicos, folklóricos, mágico religiosos, etc.).
- **ABIERTO:** siendo local, debe estar abierto al contexto y a los espacios territoriales próximos.
- **DIMENSIONADO:** temporal y espacialmente. Es decir, propender a eliminar la estacionalidad en periodos y territorios limitados.
- **PARTICIPATIVO:** participación de todos los agentes que intervienen en el proceso turístico (gobiernos, empresas, población local)
- **DURADERO:** orientado a un crecimiento de largo plazo.
- **VIABLE:** económica, social y ambientalmente.<sup>6</sup>

La trascendencia económica, social y ambiental de la actividad económica, turística, apunta a obtener resultados, que se basan, en lo que el hombre sea capaz de hacer en este sector. En el panorama medio ambiental, el turismo ha tenido impactos negativos, por tanto, le corresponde su cuota de culpabilidad presente y de responsabilidad futuro.

Trasladando y adaptando la filosofía del "Desarrollo Sostenible" el ámbito de la mayor industria civil del mundo, en el 41 Congreso de la Asociación Internacional de Expertos Científicos en Turismo (AIEST) celebrado en 1991, bajo el epígrafe de turismo cualitativo, se plantea la complejidad del estudio de la sostenibilidad en el turismo, y se define el "Turismo Sostenible" como "un turismo que mantiene un equilibrio entre los intereses sociales, económicos y ecológicos. El turismo debe integrar las actividades económicas y recreativas con el objetivo de buscar la conservación de los valores naturales y culturales".<sup>7</sup>

<sup>6</sup> El turismo sostenible. Tomado de <http://www.tursostenible.com>. 20 de nov.2007

<sup>7</sup> Hacia un turismo sostenible tomado de: [http://www.tecnocienia.es/especiales/turismo\\_sostenible/1.htm](http://www.tecnocienia.es/especiales/turismo_sostenible/1.htm), 15 de noviembre del 2008.

### **Principios y Objetivos**

La creación de ciertas áreas turísticas, aunada al desarrollo urbano y el crecimiento de la población del lugar donde se establecen, crean un fuerte impacto en el ambiente. Para que estas áreas funcionen, se necesita un mantenimiento intenso y constante que permita conservar los atractivos naturales en el mejor estado posible para el turista, ya que de éstos depende su éxito.

La destrucción de los ecosistemas naturales que provoca el turismo es una situación palpable, y es obvio que todos los conocimientos sobre el ambiente y su conservación que existen actualmente no han sido aplicados correctamente a los planes de desarrollo turístico, los cuales deberían tener como objetivo principal la conservación del ambiente, así como el desarrollo económico y social de las regiones donde se llevan a cabo.

El turismo no debería tomar en cuenta únicamente los intereses económicos, sino que deberían tomar en cuenta el buen funcionamiento del ecosistema en donde se desarrolla, ya que, en última instancia, es de los espacios naturales del cual depende totalmente su éxito en el corto y en el largo plazo.

Algunos de los fundamentos para lograr los principios básicos del desarrollo sostenible podrían ser:

1. Realizar estudios sobre la capacidad de carga de la región, determinar el impacto que los seres humanos provocarán en el entorno, así como la de utilizar racionalmente los recursos del lugar
2. Hacer partícipe a la comunidad local en lo que al desarrollo se refiere; tomar en cuenta su cultura, sus costumbres, sus opiniones y aspiraciones. Así como trabajar con ellos.
3. Integrar al proyecto teniendo en cuenta la biodiversidad de la región, así como su flora y su fauna.

Es importante entender que la ecología puede aportar muchos conocimientos al turismo para permitir el desarrollo permanente de las actividades de este sector, manteniendo en primera instancia los recursos naturales y culturales de la localidad.

En las últimas décadas el medio ambiente ha tomado una gran relevancia en todos los campos y actividades de los seres humanos y la actividad turística no es una excepción. Si tomamos el caso del turismo sostenible, la demanda aumenta cada vez más, y por sus características particulares, es específica, ya que el principal interés común de los demandantes, es el medio ambiente y su conservación.

Conscientes de la realidad del turismo como fenómeno de alcance mundial que implica las más altas y profundas aspiraciones de los pueblos, constituyendo un importante elemento para el desarrollo social, económico y político en muchos países, los participantes en la Conferencia

Mundial de Turismo Sostenible, reunidos en Lanzarote, Islas Canarias, España , del 27 al 28 de abril de 1995, en una declaración llamada “La Carta Lanzarote” adoptaron los principios y objetivos del desarrollo turístico. A continuación se lista algunos:

- El desarrollo turístico deberá fundamentarse sobre criterios de sostenibilidad, es decir, ha de ser soportable ecológicamente a largo plazo, viable económicamente y equitativo desde una perspectiva ética y social para las comunidades locales. El desarrollo sostenible es un proceso orientado que contempla una gestión global de los recursos con el fin de asegurar su durabilidad, permitiendo conservar nuestro capital natural y cultural, incluyendo las áreas protegidas. Siendo el turismo un potente instrumento de desarrollo, puede y debe participar activamente en la estrategia del desarrollo sostenible. Una buena gestión del turismo exige garantizar la sostenibilidad de los recursos de los que depende.
- El turismo tendría que contribuir al desarrollo sostenible, integrándose en el entorno natural, cultural y humano, debiendo respetar los frágiles equilibrios que caracterizan a muchos destinos turísticos, en particular las pequeñas islas y áreas ambientalmente sensibles. La actividad turística deberá prever una evolución aceptable respecto a su incidencia sobre los recursos naturales, la biodiversidad y la capacidad de asimilación de los impactos y residuos producidos.
- La actividad turística ha de considerar los efectos inducidos sobre el patrimonio cultural y los elementos, actividades y dinámicas tradicionales de las comunidades locales. El reconocimiento de estos factores locales y el apoyo a su identidad, cultura e intereses, deben ser referentes obligados en la formulación de las estrategias turísticas, especialmente en los países en vías de desarrollo.
- La contribución activa del turismo al desarrollo sostenible presupone necesariamente la solidaridad, el respeto mutuo y la participación de todos los actores implicados en el proceso, tanto públicos como privados. Esta concertación ha de basarse en mecanismos eficaces de cooperación a todos los niveles: local, nacional, regional e internacional.
- Los criterios de calidad orientados a la preservación del destino turístico y a la capacidad de satisfacción del turista, determinados conjuntamente con las comunidades locales y basados en los principios del desarrollo sostenible, deberían ser objetivos prioritarios en la formulación de las estrategias y proyectos turísticos.
- Para participar en el desarrollo sostenible, el turismo debe asentarse sobre la diversidad de oportunidades ofrecidas por la economía local, garantizando su plena integración y contribuyendo positivamente al desarrollo económico local.
- Toda opción de desarrollo turístico debe repercutir de forma efectiva en la mejora de la calidad de vida de la población e incidir en el enriquecimiento sociocultural de cada destino.

- Reconociendo que la cohesión social y económica entre los pueblos del mundo es un principio fundamental del desarrollo sostenible, urge impulsar medidas que permitan un reparto más equitativo de los beneficios y cargas producidos por el turismo. Ello implica un cambio en los modelos de consumo y la introducción de métodos de fijación de precios que permitan la internalización de los costes medioambientales. Los gobiernos y las organizaciones multilaterales deberían priorizar y reforzar las ayudas directas o indirectas a los proyectos turísticos que contribuyan a la mejora de la calidad medioambiental.
- Las zonas vulnerables desde el punto de vista ambiental y cultural, tanto las actuales como las futuras, deberán recibir prioridad especial en materia de ayuda financiera y cooperación técnica al desarrollo turístico sostenible. También han de recibir tratamiento especial las zonas degradadas por los modelos turísticos obsoletos y de alto impacto.
- La promoción de formas alternativas de turismo coherentes con los principios del desarrollo sostenible, así como el fomento de la diversificación de los productos turísticos, constituyen una garantía de estabilidad a medio y largo plazo. Para perseguir este fin, es necesario asegurar y reforzar de forma activa la cooperación regional, particularmente en el caso de las pequeñas islas y áreas de mayor fragilidad ecológica.
- La definición de una política turística de carácter sostenible requiere necesariamente el apoyo y promoción de sistemas de gestión turística ambientalmente compatibles, de estudios de viabilidad que permitan la transformación del sector, así como la puesta en marcha de proyectos de demostración y el desarrollo de programas en el ámbito de la cooperación internacional.
- La industria turística, en colaboración con los organismos y (Organizaciones no-Gubernamentales) ONGs con actividades relacionadas con el turismo, deberá diseñar los marcos específicos de acciones positivas y preventivas que garanticen un desarrollo turístico sostenible, estableciendo programas que apoyen la ejecución de dichas prácticas. Realizarán el seguimiento de los logros alcanzados, informarán de los resultados e intercambiarán sus experiencias.
- Habrá de prestarse una atención especial al papel del transporte y sus efectos sobre el medio ambiente en la actividad turística, así como al desarrollo de instrumentos y medidas orientadas a reducir el uso de energías y recursos no renovables, fomentando además el reciclaje y la minimización de residuos en las instalaciones turísticas.
- Con el fin de que el turismo pueda ser una actividad sostenible, es fundamental que se adopten y pongan en práctica códigos de conducta que favorezcan la sostenibilidad por parte de los principales actores que intervienen en la actividad, en particular por los miembros de la

industria turística. Dichos códigos pueden constituir instrumentos eficaces para el desarrollo de actividades turísticas responsables .

➤ Deberán ponerse en práctica todas las medidas necesarias con el fin de sensibilizar e informar al conjunto de las partes implicadas en la industria del turismo, ya sea a nivel local, nacional, regional o internacional, sobre el contenido y los objetivos de la Conferencia de Lanzarote.

### **1.6-Indicadores de Turismo Sostenible.**

En la conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo conocido también como “Cumbre de la Tierra”, que se realizó en Río de Janeiro, Brasil, en junio 1992, el propósito era determinar que reformas medio ambientales eran necesarias emprender a largo plazo, e iniciar procesos para su implantación y supervisión internacionales. Se trataba de encontrar modos de traducir las buenas intenciones en medidas concretas y de que los gobiernos firmaron acuerdos específicos para hacer frente a los grandes problemas ambientales y de desarrollo.

Los resultados de la Cumbre incluyeron convenciones globales sobre la biodiversidad y el clima, una “Constitución de la Tierra” de principios básicos, un programa de acción llamado “Agenda 21” (que es un proyecto de desarrollo medioambiental de novecientas páginas y 41 capítulos y que contiene recomendaciones negociadas y condensadas sobre política ambiental y desarrollo sostenible en las escalas mundial, regional y local), para poner en práctica estos principios, así como la “Declaración de Río” (un documento de seis páginas que demandaba la integración del medio ambiental y el desarrollo económico).

Para poder examinar el avance de la Agenda 21, la Conferencia de “Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo” creó la Comisión de Desarrollo Sostenible “CDS” que nació con el objetivo de controlar el progreso hacia el desarrollo sostenible. Esta comisión se dio cuenta de que existía la necesidad de contar con instrumentos para medir el avance hacia la sostenibilidad, y por tanto cobra importancia primordial el diseño y uso de “Indicadores de Desarrollo Sostenible” (IDS).

En su tercera sesión la comisión aprobó un programa de trabajo sobre “IDS” y confeccionó hojas metodológicas para todos estos indicadores. El programa sugería que los países utilizaran esos indicadores en el proceso de adopción de decisiones, aunque no todos los indicadores se aplicaban a todas las situaciones. La lista de indicadores podía modificarse, y podían incluirse en ella nuevos indicadores. Los países tendrían que optar por los indicadores que les eran pertinentes para sus prioridades, metas, y objetivos nacionales.

La Organización de Cooperación para el Desarrollo Económico OCDE (1993) define los indicadores como variables que ofrecen información sintética sobre determinados fenómenos o

espacios a la concesión de un valor suplementario que amplía la significación del parámetro individualmente considerado. Por tanto, la creación de indicadores implica una construcción científico- técnica, amparada en una valoración social previa, que otorga a determinados parámetros valor de representación sobre procesos relacionados con el desarrollo sostenible o desde el punto de vista ambiental, sociocultural y económico.

Los indicadores nos ayudan a conocer de manera rigurosa la realidad de los recursos y cómo estos están siendo utilizados para lograr un plan que cause el mínimo impacto ambiental. Su principal función es medir la información que será utilizada por los gestores y los responsables del desarrollo en el momento de la toma de decisiones. Un entendimiento de los factores claves es previo a la selección de los indicadores, para no caer en una serie de datos sin significación desde el punto de vista del análisis y la toma de decisiones. Es pues una herramienta eficaz que ayuda en la gestión de un plan de desarrollo sostenible.

Al aportar información sobre determinados aspectos del desarrollo sostenible, los indicadores nos permiten comprender, cual es nuestra situación actual y hacia donde nos dirigimos, así como prevenir, anticipar y solucionar problemas (Bermejo Nebreda, 1998).

Moldan (en Miller, 2001) atribuye a los indicadores de sostenibilidad las siguientes funciones: identificación de problemas, mejor conocimiento y mayor concienciación pública acerca de los problemas; y definición, desarrollo y evaluación de políticas.

Los indicadores de sostenibilidad deben buscar objetivos que respondan a los puntos débiles prioritarios y a las metas alcanzables, coherentes y progresivas, para lo que es necesario que se revisen periódicamente. Se debe tender a que los indicadores reflejen interacciones de los aspectos medioambientales, sociales y económicos, resultando prácticas de seguimiento más integradas, lo que exige nuevas necesidades de recogida de datos. Ello supone un esfuerzo conjunto de distintas áreas de gobierno municipal. Un indicador permite a los responsables municipales evaluar, seguir y controlar la gestión medioambiental, social y económica de su ciudad. Resulta así una herramienta de valoración y comunicación de la gestión de estos tres factores, sin juicios de valor, que permite observar los elementos de insostenibilidad que se detecten para tratar de minimizarlos. Un buen indicador debe comprender aspectos de información y de acción que permitan corregir los elementos no sostenibles detectados en la información.

### **Clasificación de los indicadores de Desarrollo Sostenible.**

Los indicadores de Desarrollo Sostenible pueden ser clasificados por generaciones:

**Primera generación:** Son llamados indicadores de sostenibilidad ambiental y son indicadores parciales. Estos indicadores dan cuenta de un fenómeno complejo desde un sector productivo (salud, agricultura, forestal), o desde un número reducido de dimensiones (ambiental referido a variables de contaminación o de recursos naturales.) Ejemplo: Indicadores de calidad del aire, de contaminación del agua, deforestación, desertificación. Estos indicadores no hacen explícita su relación con dinámicas socioeconómicas complejas.

**Segunda generación:** También llamados indicadores de desarrollo sostenible. Estos se constituyen desde el enfoque multidimensional del desarrollo sostenible. Sin embargo, aun están limitados puesto que a la fecha se presentan conjuntamente indicadores provenientes de las cuatro dimensiones, ambiental, social, económico e institucional, sin que se vinculen en forma esencial. Carecen de un carácter realmente vinculante o sinérgico.

**Tercera generación:** Partiendo de las deficiencias de las dos primeras generaciones, se plantea que lo que se quiere es que cada indicador sea una síntesis de todas las dimensiones, o que al menos integre más de una. El problema está en que las iniciativas que han tratado de hacer más vinculantes o agregadas las medidas de progreso respecto del Desarrollo Sostenible se han fundamentado en las metodologías de agregación conmensuralistas, las cuales son metodológicamente discutibles.

El uso de indicadores en el sector turístico constituye una herramienta para ofertar, controlar y mantener la actividad turística como parte del proceso de crecimiento económico y mejoramiento social, mediante una relación armónica con el medio ambiente. Concebir en el diseño de los sistemas de indicadores las dimensiones del desarrollo sostenible garantiza un monitoreo estable y una valiosa fuente de información para una toma de decisión certera. A tales efectos, los resultados del presente estudio muestran la importancia de utilizar indicadores para potenciar el turismo sostenible como un desafío a enfrentar en la actualidad.

### **Conclusión Parcial**

En este capítulo se ha realizado un estudio teórico teniendo en cuenta el enfoque de diferentes autores y organizaciones sobre los antecedentes históricos del turismo, desarrollo del turismo a nivel mundial y en Cuba, el desarrollo turístico sostenible abarcando indicadores, principios, objetivos, características, exponiendo brevemente sus puntos de vistas hasta llegar a una conceptualización propia en el orden teórico sobre la temática.

### **Capítulo 2: Características de la instalación hotelera Gran Caribe Jagua.**

#### **2.1- Breve caracterización de la ciudad de Cienfuegos.**

Antes de que los españoles arribaran por primera vez a nuestras costas, el territorio de Cienfuegos constituía el Cacicazgo de Jagua, que fue uno de los más importantes asentamientos aborígenes del país, del que han llegado hasta nuestros días maravillosas leyendas que se atesoran en la historia de la localidad. Luego, el 22 de Abril de 1819 Don Luis De Clouet y una comitiva formada por colonos franceses, funda la colonia “Fernandina de Jagua”, iniciando un período de auge de la economía regional que estaba basada en la producción azucarera y en la utilización de la bahía como punto de entrada de mercancías que se consumían en la región central de la Isla. Esta ciudad, posteriormente fue convertida en una de las más importantes del país a finales del siglo XIX y tenía un régimen esclavista que abastecía de grandes recursos a la metrópolis española.

A partir de este período, comenzó a evidenciarse un fuerte y acelerado proceso de modificación de los recursos naturales circundantes, especialmente por el incremento poblacional y el crecimiento progresivo del perímetro urbano. En 1824, cinco años después de su fundación, el asentamiento contó con una población de 1283 habitantes y con 255 viviendas, 47 de ellas de madera y tejas, 3 de mampostería y 205 de madera y guano.

Ya en 1847 con aproximadamente 6 000 habitantes, la ciudad contaba con numerosas construcciones de ladrillos, entre las cuales se destacaban la Iglesia, la Aduana, la Casa Consistorial, la Cárcel, la Casa de Gobierno, el Ayuntamiento y un Teatro.

Todo el desarrollo experimentado por la capital cienfueguera, ha sido consecuencia del desarrollo regional circundante, determinado por la existencia de fértiles suelos y mantos freáticos abundantes, eso determinó que en 1878, al establecer el régimen colonial una división política administrativa de la isla, estructurándola en 6 provincias con 126 municipios se le diera a Cienfuegos la condición de Cabecera Municipal, y en 1880 alcanza la villa la categoría de ciudad.

Al modificarse en los años 1943 y 1953 esa estructura político administrativa, los límites del municipio de Cienfuegos no varían, ocupando un área aproximada de 1 500.0 Kms<sup>2</sup>, abarcando áreas de los actuales municipios de Palmira por el norte, Cumanayagua por el Este y del municipio de Abreu por el Oeste.

En 1959 al triunfo de la Revolución esta división se mantuvo hasta los primeros años de la década de 1960, donde surge la Región como unidad territorial y Cienfuegos se convierte en cabecera regional al constituir un importante polo de desarrollo, dada sus magnificas condiciones naturales y su estratégica posición geográfica.

El actual municipio de Cienfuegos abarca un área de 341,27 kms<sup>2</sup> que representa el 9 % del área de la provincia, constituyendo, además, uno de los 48 municipios con menos de 400.0 kms<sup>2</sup> en el territorio nacional. Su área ha fluctuado desde 1878 al implantarse la División Política Administrativa colonial hasta el año 1976 en tres oportunidades; de 1848 a 1961 ocupaba una superficie aproximada de 1 550.0 kms<sup>2</sup>; posteriormente de 1960 a 1976 tuvo un área de 149.0 kms<sup>2</sup> y de 1976 hasta hoy la cifra actual.

El relieve en su generalidad es de llanura ondulada, medianamente diseccionada y poco inclinada, encontrándose severamente modificado como consecuencia de la transformación urbana. En el resto de la ciudad los suelos se encuentran completamente alterados por la urbanización.

Aparecen dos fuentes principales de agua superficial: los ríos Damují y Salado, así como los arroyos Manacas, El Inglés, La Palma y Las Calabazas, que completan la red de drenaje superficial. Las aguas subterráneas son pobres y salinizadas. El clima predominante es tropical semihúmedo de zonas costeras, con gran influencia marítima, la temperatura media anual es de 24,5 °C y las precipitaciones de 1 200 mm/año, aunque en los últimos años este valor ha tenido fluctuaciones por los períodos de sequía. Las especies de flora y fauna originales han sido severamente modificadas por los procesos de la urbanización.

Desde la década del 90 se ha venido fortaleciendo el turismo, aunque no se han producido incrementos sustanciales de sus capacidades de alojamiento. En su lugar se han incrementado los servicios extrahoteleros en diferentes modalidades. De esto es preciso agregar que existe un grupo de compañías extranjeras con el interés de invertir sobre nuevos inmuebles, esto se debe a que la ciudad posee una atracción particular por sus valores naturales, urbanísticos, históricos y culturales.

Debido a la situación geográfica de la ciudad contamos con 6 hoteles, 4 de ellos en la ciudad. Existe una base de campismo y se desarrolla la actividad inmobiliaria en la zona residencial de Punta Gorda. Las mayores potencialidades para el turismo se localizan en la línea costera de la bahía y su litoral adyacente. El tramo desde Punta Milpa hasta la desembocadura del río Arimao potencia actividades turístico-recreativas como el buceo contemplativo, algunos deportes náuticos y el baño en la playa Rancho Luna. Entre otras actividades turísticas están las catalogadas como actividades extrahoteleras cuya red cuenta con restaurantes, cafeterías, centros recreativos, tiendas y puntos de ventas; contando también con marinas, servicios de rentas de carros, bases de transporte y aseguramiento, agencias de viajes servicios médicos y servicios de consultoras y otros servicios relacionados directamente con el turista.

La ciudad de Cienfuegos tiene la dualidad de ser centro político administrativo del municipio y la provincia de igual nombre. Ostentando el segundo lugar a nivel nacional con el mayor Índice de

Desarrollo Humano después de Ciudad de la Habana<sup>8</sup>, término que comparativamente sitúa esta ciudad en un lugar privilegiado dentro del país.

Dentro del perímetro urbano se localizan tres áreas industriales que se concentran en la zona noroeste de la ciudad donde se encuentran industrias de mayor importancia como la Central Termoeléctrica, la Refinería de Petróleo, el Combinado de Cereales, el Combinado Pesquero Industrial, Glucosa y derivados del Maíz, El Frigorífico Agropecuario, La Industria Farmacéutica y la Planta Productora de Piensos Mezclados entre otras. Fuera de estas zonas y dentro de la trama urbana también se hallan otras industrias como la Empresa de Astilleros, el Establecimiento de Tabaco Torcido, la Fábrica de Calzado e Instalaciones de Industria Local y Alimenticia

La ciudad de Cienfuegos posee además varios atractivos donde se localizan los atraques del Castillo de Jagua, el Hotel Pasacaballos y el de Cayo Carenas, destinados al transporte de personal. En el margen Oeste de la ensenada de Calicito hay un pedraplen de 200 m de longitud que se construyó para el desembarque del equipamiento pesado de la Central Electro Nuclear de Jaraguá. Actualmente la ciudad tiene 86 circunscripciones, agrupadas en Consejos Populares.

Basada en programas turísticos medioambientales, vinculados a la náutica y sus tradiciones histórico-culturales, la provincia constituye en la actualidad, sitio obligado de tránsito para la mayoría de los recorridos turísticos programados en la nación del Caribe. El Turismo cuenta en la región cienfueguera con un sitio único para el desarrollo de la industria del ocio, con sus numerosas ofertas dispuestas a acoger a los miles de visitantes que cada año transitan por la porción central del país.

Promover el Desarrollo Sostenible del Turismo como una dimensión esencial de la economía territorial, teniendo en cuenta las potencialidades de la región, es de vital importancia en esta provincia, que está bendecida por su posición geográfica, ya que desde todas sus instalaciones hoteleras se divisa el mar, los cayos de la hermosa bahía cienfueguera y la riqueza paisajística de la zona, incluyendo las grandes montañas del Escambray.

Por tanto, para el mejoramiento de la estrategia turística en la región Cienfueguera, se hace necesario el uso de indicadores de Turismo Sostenible que faciliten el análisis del desempeño de esta actividad en el territorio. Con esto es posible establecer una visión futurista, orientada a lograr mejores resultados en la actividad turística y se puede optar por un verdadero Desarrollo Turístico Sostenible, para objetivamente ofrecer al turista que visita esta región, una mejor calidad dentro del producto ofertado y en los servicios que se prestan.

---

<sup>8</sup> Investigación sobre Ciencia, Tecnología y Desarrollo Humano en Cuba 2003.

A partir del año 1999 en Cienfuegos se emprendió un fuerte proceso inversionista orientado básicamente a la remodelación de la planta hotelera y al crecimiento y mejora de la red extra hotelera. En ese proceso remodelativo estuvo incluida la Institución hotelera Gran Caribe Jagua, quien trabaja actualmente por alcanzar el “Reconocimiento Ambiental Nacional” (RAN). Esta institución perteneciente al Grupo Hotelero Gran Caribe del Ministerio de Turismo de Cuba, ha formado parte de las diferentes acciones emprendidas por ellos en función de disminuir los impactos negativos de la actividad turística al Medio Ambiente y lograr un Turismo Sostenible.

### **2.2 –Antecedentes y caracterización de la instalación, Hotel Gran Caribe Jagua.**

Según David Soler Merchán, especialista principal del Museo Provincial de Cienfuegos, el Hotel Jagua surge a partir del Proyecto de Desarrollo Sostenido del Capitalismo en la década del 50, que involucraba a la provincia de Cienfuegos en una serie de proyectos entre los que se encontraba el de la “Industria del Ocio” que tenía como objetivo principal convertir el Palacio de Valle en un Casino de Juego similar al de Montecarlo y para ello, en los Jardines del Palacio fue construido el “Hotel Jagua”, para el alojamiento de los turistas que arribarían a la región por un Aeródromo que se construiría en la bahía cienfueguera. Además, los turistas que llegarían al hotel, a través de la Agencia de viajes Panamérica, podrían salir en transporte terrestre por toda la costa sur, disfrutar de las Playas Yaguanabo, Playa Fría, Playa El Inglés y visitar la Ciudad de Trinidad. El Hotel Jagua formaría parte de una cadena hotelera que incluiría el Habana Riviera, el Habana Hilton y el Hotel Colony en la Isla de la Juventud y cumpliría la función de ser un eslabón importantísimo en el desarrollo turístico de la región centro sur del país.<sup>9</sup>

Este hotel es característico del estilo constructivo que responde a los códigos del racionalismo de la década de 1950. Está marcado por la Arquitectura Funcionalista de esos años que lo distingue por una gran economía de espacio, por estar basado en la máxima pureza de las formas geométricas, siendo en este caso un edificio cuadrado, con líneas rectas, donde se acoplan sus siete pisos como un bloque. Posee grandes pilotes de hormigón, planta libre, y terraza con techado plano. En el año 1956, es cuando se comienzan a realizar los primeros trabajos dentro de los jardines del Palacio de Valle, para la construcción del Hotel, que fue auspiciada por un magnate del Hampa neoyorquina llamado Meyer Lansky, quien representaba el “Gulf and Caribbean Tourist Circuit”, apoyado por el dictador Fulgencio Batista, representado en la persona de José López Villano.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Lic.David Soler Marchan, especialista principal del Museo Provincial Cienfuegos.Conversación Informal.

<sup>10</sup> Datos históricos del hotel.

La inauguración del Hotel Jagua tiene lugar el día 28 de Diciembre de 1959 con un banquete ofrecido a los miembros del “club de Leones de Cuba”, con motivo de celebrarse la Convención Nacional de dicha institución, pero oficialmente comenzó a brindar sus servicios a partir del 31 de Diciembre de 1959. Al triunfo de la Revolución cubana se frustran los intentos de convertir a la ciudad de Cienfuegos en una ciudad turística debido a un antro de vicios y de corrupción existente en la ciudad y por ese motivo la instalación hotelera pasa a la “Asociación Nacional de Playas Públicas y Atracciones Turísticas”.<sup>11</sup>

Posteriormente esta instalación pasó al Grupo Hotelero Gran Caribe que surgió en agosto de 1994, producto de las transformaciones ocurridas en el sector del turismo en Cuba en la década del 90. A partir del 1ro de enero de 1999 el hotel inicia su administración compartida con el grupo hotelero francés ACCOR, y pasó a llamarse Mercure Jagua Coralia, lo que propiciaría que la cadena Gran Caribe y este grupo hotelero, elevaran su nivel en las ofertas y encaminaran su comercialización hacia un mercado superior. La necesidad de lograr mejores resultados comerciales con un mayor confort en toda la instalación, define esta nueva inversión a un costo superior a 4 millones de pesos, la cual fue llevada a cabo por empresas constructoras del Ministerio de la Construcción de la provincia. Una vez concluida la remodelación integral del hotel, su categoría alcanzaría Cuatro Estrellas, con el propósito de propiciar un turismo de mayor estancia a la altura de Cienfuegos.

Esta es una institución que puede clasificarse como Patrimonio Cultural, inmueble y material, ya que es una construcción representativa de la comunidad cienfueguera, es símbolo a nivel internacional de esta región, es un bien público construido por el hombre y tiene una historia y trascendencia que se evidencian en su vida útil.

Este hotel, desde su propio nombre, es una muestra identitaria de Cienfuegos. “Jagua” es una palabra aborígen que significa origen, vida, fuente, manantial, prosperidad, riqueza. Existen otros locales de la institución que también poseen nombres aborígenes de la zona como son:

- El Cabaret “Guanaroca “. Guanaroca " es la primera mujer que existió en la Tierra, según la mitología siboney).
- El Snack –Bar-Cafetería “Caonao”. “Caonao” es el hijo de “Guanaroca”
- El Restaurante “Escambray”. “Escambray” es el nombre del grupo montañoso de la zona central de Cuba, el cual ostenta la condición de Monumento Nacional como reconocimiento a los valores históricos, artísticos, paisajísticos y ambientales que atesora.

El valor histórico del Hotel es evidenciado desde el momento justo de su creación para los fines que se pretendía usar esta instalación. Fue una construcción comenzada por el gobierno

---

<sup>11</sup> Ibidem

tiránico de Fulgencio Batista y terminada por el gobierno revolucionario cubano con el Comandante Fidel Castro al frente.

Desde su inauguración, este hotel ha recibido personalidades relevantes de la vida política, cultural y deportiva, tanto del ámbito nacional como internacional, integran la lista de visitantes ilustres el Comandante en Jefe Fidel Castro, Celia Sánchez Manduley, Támara Bunke, Ernesto Che Guevara, Forbes Burban, Erick Honecker, Ignacio Villa “Bola de Nieve”, Alicia Alonso, Frank Fernández, Elena Bourke, Luis Carbonell, Joan Manuel Serrat, Víctor Jara, Wilfredo Lam, Teófilo Stevenson, Débora Andoyo y Zenaida Romeu, por citar algunos.

En este Hotel se han celebrado innumerables actividades culturales y deportivas, así como ha sido visitado por distintos grupos artísticos de diferentes países entre los que se encuentran: el “Coro de Música y Danza” de la República Popular de Corea; la “Orquesta de Percusión con Tanques”, de Guyana; grupos de Hungría, Checoslovaquia, Polonia, Bulgaria, entre los que se encontraba Locomotiv y, además de ellos, el “Ballet Nacional de Cuba” con Alicia Alonso al frente. Se recibió, también, en el hotel, la visita del grupo musical chileno “Quílapayún”, acompañado entre otros por Isabel Parra y Víctor Jara, quienes sostuvieron un encuentro en el bar del hotel con los integrantes de la “Trova Cienfueguera”.

Desde el lugar donde se encuentra ubicado el Hotel, a orillas de la bahía cienfueguera, se domina visualmente la mayor parte de ella, sus cayos y el majestuoso grupo montañoso “Escambray”.

El patrimonio paisajístico que se aprecia desde todas las habitaciones del hotel es una visión maravillosa de la naturaleza cubana. La institución posee unos jardines de gran belleza y gusto estético, que llenan sus áreas abiertas y en su lobby, está ubicada una Galería de Arte donde se exponen obras plásticas de los artistas de la región, las cuales se encuentran a la venta.

En sus alrededores el visitante puede encontrar los restaurantes “Palacio de Valle”, “La Cueva del Camarón” y “Covadonga”, en los que se ofrecen distintas especialidades. Su cercanía al Centro Histórico de la ciudad permite a los huéspedes acceder con la mayor facilidad a los lugares de valor histórico-cultural que caracterizaron al siglo XIX cienfueguero como son: El Teatro Tomás Terry, La Catedral de la Purísima Concepción, El Palacio Ferrer, El Cementerio Tomás Acea, la Fortaleza de Nuestra Señora de los Ángeles de Jagua, así como El Palacio de Valle, ubicado junto al hotel.

Esta institución también se encuentra a una distancia razonable para realizar excursiones a la Sierra del Escambray y la ciudad de Trinidad. Sus confortables 149 habitaciones, de las cuales 13 son cabañas, 2 suites y 134 dobles, están ambientadas al estilo de los años 50 y ofrecen preciosas vistas de Cienfuegos.

Las facilidades que ofrece el hotel son: aire acondicionado, baño privado, balcón o terraza, depósito de seguridad, poder de 220v/60hz, secador de pelo, cable tv, teléfono, servicio de habitación, servicio de maletero, radio, buró de reservas, servicio de taxi, cabaret, piscina, elevador, parqueo, cafetería, servicios médicos, renta de autos, bar y un restaurante clásico con capacidad para 189 comensales.

El hotel cuenta con una Carpeta de Medio Ambiente que contiene los instrumentos legales que se han emitido por el Estado, aplicables a los aspectos ambientales en los servicios hoteleros, el Diagnóstico Ambiental Integral del Hotel, el Plan de Educación Ambiental, así como la Planificación Estratégica de la institución y su Sistema de Gestión Ambiental. Además, en esta Carpeta están archivados todos los documentos Generados por los Controles, Auditorías, Licencias, Permisos y Autorizaciones Ambientales, de las autoridades cubanas correspondientes, CITMA, MINSAP, INRH, MININT Y MIP.

Este Hotel, tiene establecida como su Misión, Visión y Objeto Social:

Misión: Satisfacer a cada momento a nuestros clientes sobrepasando sus expectativas, brindándoles un servicio de excelencia y personalizado en un ambiente distintivo.

Visión: Hotel preferido por todos los clientes, con atractivos deseados por su estilo distintivo funcional y elegante, hotel insigne de la ciudad de Cienfuegos y líder dentro del Grupo Hotelero Gran Caribe.

El Objeto Social de la instalación Aprobado el 14 de Diciembre del 2007 por el Ministerio de Economía y Planificación en RS- 21442 es:

Prestar, promover y comercializar, los servicios de alojamiento y gastronomía en moneda libremente convertible, y con las autorizaciones correspondientes en moneda nacional, cumpliendo con las reglamentaciones establecidas en el país.

Los objetivos estratégicos generales se definen sobre la base de una estrategia ofensiva. Implementadas al nivel de subdivisiones estructurales, teniendo bien definidas las acciones concretas a desarrollar por las áreas para dar cumplimiento a los objetivos de la organización.

Para complementar la actividad fundamental, el Hotel Gran Caribe Jagua desarrolla las actividades siguientes:

➤ Prestar servicios complementarios al alojamiento y la gastronomía en moneda libremente convertible, tales como:

1. Servicios de Teléfono
2. Servicios de Caja de Seguridad
3. Servicios de Correo Electrónico e Internet
4. Servicios de canjes de moneda

5. Servicios de lavado y planchado
  6. Servicios de Habitaciones
- Prestar servicios de recreación y animación socio cultural en moneda libremente convertible, tales como:
    1. Servicio de piscina
    2. Servicios de Expo -venta de obras de arte
    3. Servicios de amenización y disfrute de música cubana e internacional en cenas, actividades de piscina y en bares.
    4. Servicios de Centro nocturnos.
  - Arrendar locales y áreas de la instalación con equipamiento y servicios incluidos para actividades de congresos, convenciones, protocolo, conferencias, celebraciones, eventos, banquetes y otras similares en moneda libremente convertible
  - Arrendamiento de locales y espacios en moneda libremente convertible para tiendas y para otras actividades complementarias
  - Prestar servicios de comedor obrero en moneda libremente convertible, a empresas y organizaciones económicas que formen parte del sector y sean arrendatarios de locales y espacios del Hotel.
  - Vender, promover y comercializar mercancías promocionales y artículos propios del producto ofertado en moneda libremente convertible
  - Efectuar el cobro en moneda nacional de la entrada y/o los servicios en instalaciones y eventos, que por su naturaleza se aprueben para turistas nacionales autorizados de acuerdo a las reglamentaciones vigentes.

### **2.3-Sostenibilidad y el desempeño actual del Hotel Gran Caribe Jagua.**

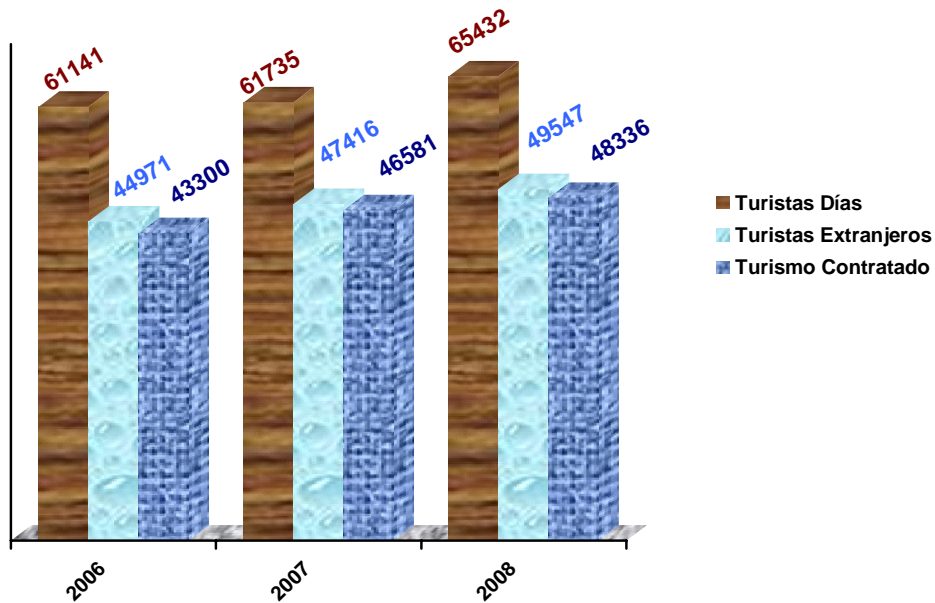
#### **2.3.1-Situación económica**

##### **-Comportamiento del turismo en el Hotel Jagua.**

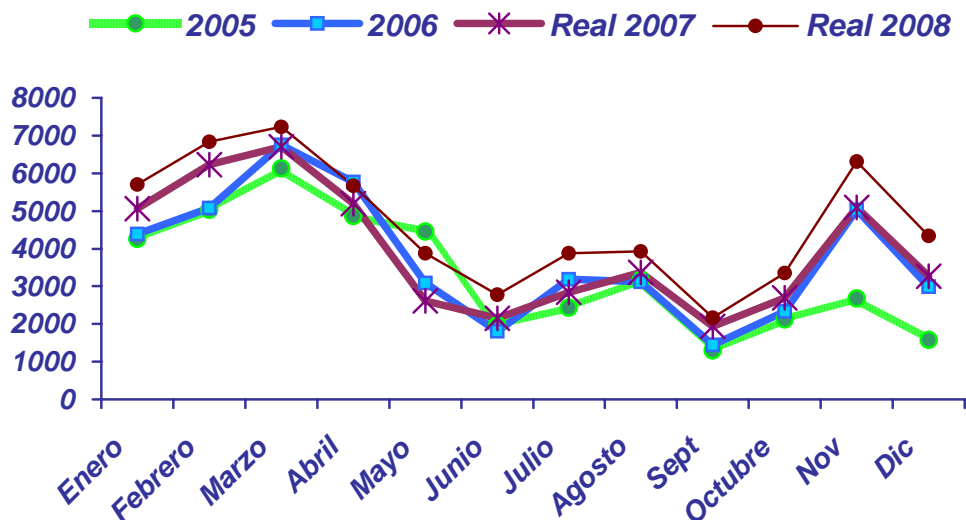
Al concluir el año 2008 el Hotel Jagua creció en sus indicadores comerciales con relación a los resultados que se habían obtenido en el año 2007, tanto en lo referente a los turistas días como en los ingresos totales en divisa, aunque no se cumplió con el presupuesto previsto para el año por el incumplimiento de los turistas días extranjeros de paquete y opcionales. El crecimiento de los turistas días totales está sustentado en un crecimiento del 51.5% de los nacionales.

Seguidamente se muestra un gráfico comparativo del comportamiento de los turistas días extranjeros durante los últimos tres años, en el 2008 se alcanzan 49 547 turistas cifra que supera los resultados del 2006 y 2007.

La ocupación lineal alcanza un 70.7% cifra inferior al 74.2% propuesto pero superior en un 1.8%



respecto al año anterior, a continuación se muestra la curva de ocupación mensual del hotel que muestra que nuestras principales acciones deben dirigirse sobre los meses de temporada baja para lograr mejorar los resultados comerciales en la instalación turística.



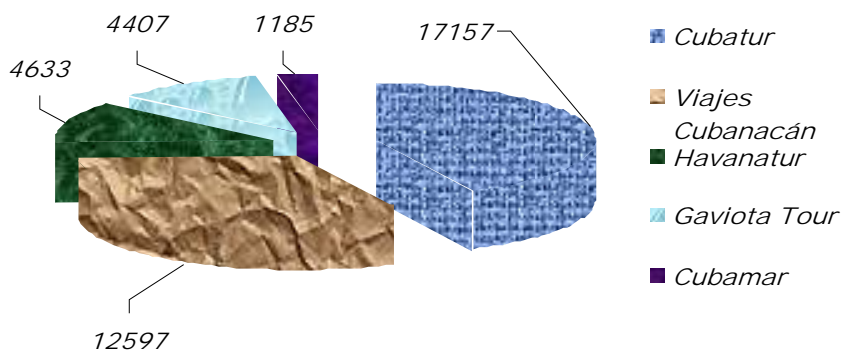
Ingresos

Años	2005	2006	2007	2008	% crecimiento 08/ 07
<b>Ingreso Medio</b>	49.2	50.08	56.62	62.27	110.00

El ingreso medio de paquete cierra el año reportando un crecimiento de un 10.0%, aunque no supera el valor planificado para el año que era de 62.98 debido a las continuas variaciones de la tasa de cambio.

Las principales agencias con que ha operado el Hotel en el actual año 2008 y que han aportado el **80.6%** de la ocupación por turistas días extranjeros de paquete han sido los siguientes:

CUBATUR	17 157
VIAJES	12 597*
CUBANACÁN	
HAVANATUR	4633
GAVIOTA TOUR	4407*
CUBAMAR	1185*



\* Superan las cifras del año 2007

De estas agencias se mantienen cupos contratados con los receptivos nacionales que durante el presente año lo han cumplido a un 64.8% que a pesar de ser bajo mejora en 16 % los resultados del año anterior, cumpliéndose el objetivo propuesto de crecer en un 10%.

RECEPTIVOS	Cupos Contratados			Cupos Reales			% Cumplimiento		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008
<b>Cubatur</b>	90	90	60	31	56	47	33.9	61.7	78.3
<b>Viajes Cubanacán</b>	40	40	40	13	32	35	32.0	80.6	87.5
<b>Havanatur</b>	50	50	50	12	15	13	24.1	30.8	26.0
<b>Gaviota</b>	15	15	15	2	5	12	14.2	35.9	80.0
<b>Total</b>	195	195	165	57	109	107	29.5	55.6	64.8

Las Ventas On Line, se incrementaron en el presente año alcanzado la cifra de 1087 turistas días, superior al año anterior que fue de 365 TD, lo que representa el 297 % de crecimiento. Se debe mantener el posicionamiento alcanzado por el Hotel a través de estos sitios de ventas y adecuar durante los periodos que no sean de alta para el Hotel ofertas que garanticen volúmenes interesantes.

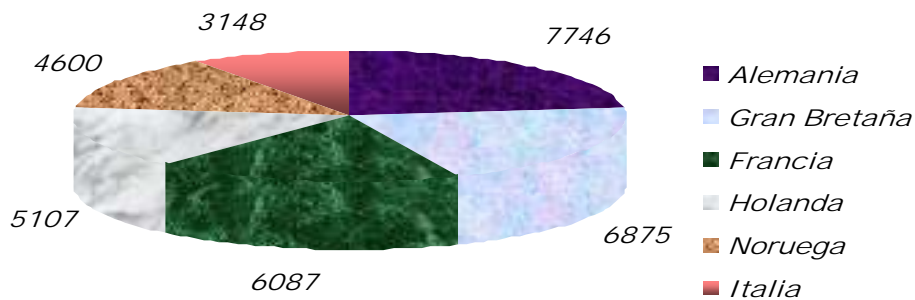
A continuación se muestra el comportamiento de los Indicadores Comerciales en el año 2008:

Indicadores	UM	Acumulado Cierre 2008				
		Año Anterior	Presupuesto	Real 2008	Variación %	
					R <sub>08</sub> /P <sub>08</sub>	R <sub>08</sub> / R <sub>07</sub>
<b>Ingresos Divisa</b>	MP	2684.6	3152.6	3072.6	97.5	114.5
<b>Ingresos Paquete</b>	MP	2129.2	2424.2	2188.6	90.3	102.8
<b>Ingresos Opcionales</b>	MP	555.5	728.4	884.0	121.3	159.1
<b>Habitaciones Ocupadas</b>	H/D	35868	38230	37234	97.4	103.8
<b>Extranjeros</b>	H/D	28972	33109	29348	88.6	101.3
<b>de ellos: Paquete</b>	H/D	28416	31905	28317	88.8	99.7
<b>Nacionales</b>	H/D	6896	5121	7886	154.0	114.4

<b>% Ocupación</b>	%	69.4	74.2	70.7	95.3	101.8
<b>% Ocupación Extranjeros</b>	%	56.1	64.2	55.7	86.7	99.3
<b>Turistas días</b>	T/D	61735	30676	65432	107.8	106.0
<b>Extranjeros</b>	T/D	47416	50059	49345	98.6	104.1
<b>Paquete</b>	T/D	46581	48614	48118	99.0	103.3
<b>Opcional</b>	T/D	835	1445	1227	84.9	146.9
<b>Nacionales</b>	T/D	14319	10617	16087	151.5	112.3
<b>Ingreso Medio Paquete</b>	UM	45.71	49.87	45.48	91.2	99.4
<b>Ingreso Medio Opcional</b>	UM	11.71	14.55	17.91	123.1	152.9
<b>Ingreso Medio Total</b>	UM	<b>55.88</b>	<b>69.52</b>	<b>63.05</b>	<b>90.7</b>	<b>112.8</b>

Los principales mercados de los que provienen los turistas que hemos alojados en este año los reflejamos a continuación:

**Turistas Días por Mercado**



Se trata de una demanda que ofrece buenas perspectivas, dadas por el potencial económico de los países de procedencia, pero poco puede aprovecharse tratándose de un turismo tránsito y no de estancia.

Este tipo de turismo que caracteriza al hotel, conlleva a que los clientes que visitan la institución solo permanezcan en ella de 1 a 2 días, con una estancia promedio de 1.7 días. La mayoría de los clientes llegan en grupos, que han adquirido paquetes turísticos, con un programa de recorrido y actividades ya establecidos. Según la Relacionista Pública de la institución (Mayelín de Armas Bermúdez) estos clientes, después del recorrido diario llegan agotados y generalmente lo que desean es asearse, comer y dormir.

Si comparamos estas cifras con el año anterior obtenemos el siguiente comportamiento por mercados:

- REPORTAN CRECIMIENTOS:

Alemania (120.37 %)

Gran Bretaña (103.82 %)

Holanda (140.92 %)

Noruega (127.57%)

- REPORTAN DECRECIMIENTOS: Francia (19.02%)

Italia (3.61%)

Si se analizan los Turistas Físicos en lugar de los Turistas Días, sigue Alemania ocupando la posición cimera.

Los receptivos nacionales a pesar de los ligeros decrecimientos totales en su producción, excepto Viajes Cubanacán que crece por la operación de MIRACUBA y VACANCES TRANSAT, comparados con el año anterior siguen siendo los de mayor influencia dentro de la producción de la instalación, encabezados por Cubatur.

RECEPTIVOS	TURISTAS DÍAS POR AÑO					
	2004	2005	2006	2007	2008	%Crecimiento
Cubatur	1843	20305	22339	20258	17157	84.7
Cubanacán	6317	6839	8600	11763	12597	107.1
Havanatur	6153	6830	7618	5618	4633	82.5
Gaviota tour	1418	1407	1969	1968	4407	223.9
<b>TOTAL</b>	<b>32319</b>	<b>35381</b>	<b>40526</b>	<b>39607</b>	<b>38794</b>	<b>97.9</b>

Los segmentos aprobados en Moneda Nacional se cumplen según lo planificado cumpliéndose el objetivo propuesto, como se muestra a continuación.

SEGMENTOS	AÑO 2008						
	TOTAL		Adultos	NIÑOS	FINANCIAMIENTO		
	T.D	H.D.O	T.D	T.D	TOTAL	ADULTOS	NIÑOS
CTC	3120	1053	2110	1010	49214.00	43255.00	5959.00
Luna Miel	2131	775	1550	581	35202.90	31775.00	3427.90
UJC	1752	604	1197	555	27813.00	24538.50	3274.50

Esto se relaciona con la principal función de la instalación, que es la captación de divisas para el apoyo a la economía nacional, además de cubrir la demanda de los planes de estímulo de las organizaciones políticas y de masas expuestas en la tabla anterior

### - Descripción y análisis de la economía del Hotel Jagua en el 2008.

Durante el año 2008 el Hotel Jagua se propuso mejorar la eficiencia económica, para ello tenía como meta el logro de:

- 4218.4 MP de Ingresos Totales. Se cumple a un 97.8%,
- 459.0 MP de Utilidades Totales. Se cumplen a un 121.1%
- 0.483 Centavos por CUC de Ingreso. Se cumplen a un 100.7%

A continuación se analizan los principales indicadores económicos.

### Resultados (MP)

	Acumulado hasta Diciembre 2008			Cumpl.	Crecim.
	Año Ant.	Presup.	Año Act.		
<b>Ingresos Totales</b>	3450.2	4218.4	4125.7	97.8	119.6
<b>De ellos en Divisa</b>	2684.6	3152.6	3072.6	97.5	114.5
<b>Paquete</b>	2129.1	2424.2	2188.6	90.3	102.8
<b>Opcional</b>	555.5	728.4	884.0	121.3	159.1
<b>Percápita de Ingreso Divisa</b>	56.62	62.98	62.27	98.9	110.0
<b>Ingreso Promedio/Habitación Div</b>	92.7	95.2	104.7	110.0	113.0
<b>Total de Costos y Gastos</b>	3087.9	3759.4	3569.7	95.0	115.6
<b>De ellos en Divisa</b>	1299.4	1523.1	1495.1	98.2	115.1

<b>Costos y Gastos/peso Ing. Div.</b>	0.484	0.483	0.487	100.7	100.5
<b>Utilidad Neta Total</b>	362.3	459.0	556.0	121.1	153.5
<b>De ella: Divisa</b>	1385.2	1629.5	1577.5	96.8	113.9
<b>Utilid.Neta.Divisa/IngresosDiv</b>	<b>0.516</b>	<b>0.517</b>	<b>0.513</b>	<b>99.3</b>	<b>99.5</b>

Los Ingresos Totales del año crecen en 675.5 MP, contra el año anterior, un 19.6 %. A pesar de este crecimiento quedaron pendiente 92.7 MP para lograr la cifra presupuestada.

La divisa 3072.6 MCUC se cumple al 97.5 % y crece en 14.5 % respecto al año anterior, alcanzando mayor índice de crecimiento el Opcional con 21.3 % y un crecimiento de 59.1%, en tanto el Paquete no alcanza las cifras presupuestadas en 9.7% a pesar del crecimiento de un 2.8 % respecto al año.

El per cápita de ingresos en divisas y el ingreso promedio por habitación crecen con relación al año anterior en 10.0 % y 13.0 % respectivamente, el primero es inferior a lo planificado.

Los costos y gastos totales se cumplen al 95.0%, en Divisas al 98.2 % respecto al presupuesto y superior en 15.1% al año anterior.

Por cada peso de ingresos en divisas se incurren en 0.487 centavos de costos y gastos prácticamente igual a lo planificado 0.483 y al año anterior 0.484.

Se alcanza en el año 2008 una Utilidad Neta Total de 556.0 MP superior a la obtenida el año anterior en 53.5 % y superior en 21.1 % a la esperada. Este aumento de las utilidades en Moneda Total fue producto a que la aprobación para el pago del salario de perfeccionamiento empresarial en el primer semestre del año no se ejecutó. Sin embargo la utilidad en divisas fue inferior en 3.2 % a lo planificado y creció en 13.9% con relación al año anterior.

La relación Utilidad Neta Divisa por peso de ingresos se comportó casi igual al año anterior 0.513.

El Jefe de Compras (José del Sol Núñez) informa que productos como sal de mesa fina, pollo, mantequilla ,puré de tomate ,papas ,tomates , papel higiénico y otros , se importan acrecentando así los gastos de operaciones .Esto es debido a que ninguna suministradora nacional es capaz de suplir todas las necesidades de las instalaciones turísticas con la calidad requerida , las cuales se ven en la necesidad de importar productos que pueden ser de producción nacional , convirtiéndose esto en otro elemento que atenta contra el logro del Turismo Sostenible en la instalación .

Es criterio del Departamento Económico de la instalación, que la actual crisis económica ha disminuido el crecimiento de llegadas de turistas internacionales, agravado por una economía mundial extremadamente desfavorable, debida a factores tales como la crisis crediticia, la

creciente crisis financiera, el aumento de los precios de las materias primas y del petróleo, y las grandes fluctuaciones de los tipos de cambios.

### **2.3.2-Situación Medioambiental**

El Hotel, como parte del proceso de elaboración del Sistema de Gestión Ambiental, y a raíz de las orientaciones recibidas en el Decreto – Ley 281 para las Empresas en Perfeccionamiento Empresarial, realizó un diagnóstico ambiental, apoyándose en técnicas que permitieron detectar las dificultades que afectan el entorno del hotel y que sirvieron de base para la confección de los indicadores que presentamos en el Tercer Capítulo de este trabajo y que constituyen su objetivo fundamental. Las técnicas empleadas fueron las siguientes: entrevistas individuales o grupales, criterio de expertos, observación y análisis documental.

En el análisis que se le hace a este Sistema de Gestión ambiental se percibe que se encuentran registradas todas las leyes que debe cumplir esta institución, sin embargo, la mayoría de los trabajadores y buena parte de los directivos, no las conocen, tal y como se pudo comprobar en las entrevistas realizadas.

En este Sistema de Gestión Ambiental también están definidos los principios del Desarrollo Sostenible a partir de sus dimensiones ecológica, social y económica. Esto se registra como norma a cumplir por el hotel para satisfacer en el presente y en el futuro las necesidades y expectativas de los clientes y trabajadores del turismo así como el resto de la sociedad, pero no es del dominio del personal que labora en esta instalación, pues se comprobó que la mayoría no tiene definido un concepto de Desarrollo Sostenible.

Al hacerse la revisión de la Legislación ambiental y las Normas Higiénico Sanitarias cubanas vigentes se detectaron las negligencias siguientes:

- Se incumple con el Decreto Ley No 212 "Gestión de la zona costera " a causa del cierre o no de la calle 33, que es un segmento costero que se encuentra detrás del hotel.
- Se incumple NC 19-01-04 "Ruido. Requisitos Generales Higiénico Sanitarios", a fin de evaluar si se cumplen los máximos admisibles en puestos y locales de trabajo, así como en los clientes y comunidad que circunda esta instalación.
- En los planes de contingencia y contra catástrofes no está incluida la preparación para penetración del mar, aspecto importante, ya que el hotel se encuentra cercano al mar.
- En la protección y prevención, está pendiente por concluir el montaje del sistema automático contra incendio. Existen mangueras y extintores en las distintas áreas del hotel pero el sistema automático no ha sido implementado debido, según el Jefe de Seguridad José Rego Gómez a la falta del presupuesto.
- La selección de los desechos peligrosos no se realiza con las medidas establecidas.

➤ En el hotel no se conocen los desechos peligrosos por lo que no cuentan con un programa de manejo que implique la elaboración de registros con las características, cantidades y tipos de estos. No cuentan con un local destinado al almacenamiento temporal o permanente, de igual forma las baterías, los tóners de impresoras, así como los envases vacíos de productos peligrosos que se emplean en las áreas de ama de llaves, mantenimiento y áreas exteriores, son depositados junto a la basura común.

➤ Según lo registrado en el Diagnóstico Ambiental del hotel algunos efectos negativos que inciden sobre el medio ambiente son:

### **Contaminantes atmosféricos**

➤ Las aguas servidas no se reutilizan para riego.

➤ No se ha establecido por la instalación un sistema para garantizar la eliminación en forma eficiente o la recolección y disposición de los desechos sólidos.

➤ En los alrededores existen fuentes de emisiones contaminantes artificiales del medio sónica, aunque están debidamente denunciadas a las autoridades competentes.

No existen fuentes emisoras de compuestos químicos que afecten la calidad del aire, no se usan sprays que contengan CFC (clorofluorocarbonos); en el sistema de prevención de incendios no se emplean extintores que contengan BFC (bromofluorocarbonos), denominados halones, en distintas áreas del complejo existen ubicados extintores de CO<sub>2</sub>, Agua Ligera, Polvo Químico Seco (ABCE) y de espuma.

El mantenimiento periódico y reparación a los equipos de climatización se realiza en la propia instalación a través de contratos con EMPRESTUR (para el caso de los 3 split de oficinas, cabina de audio, almacén de víveres, y un aire de ventana en cuarto de TV) y con FRIOCLIMA (para los enfriadores del hotel). Al resto de los equipos el hotel les da mantenimiento el área de servicios técnicos, lo que trae como consecuencia que los gases refrigerantes en las operaciones de reparación sean vertidos a la atmósfera, disminuyendo la calidad del aire (no haciendo recuperación de estos).

Existen 20 equipos que usan el gas freón 22, sustancia dañina a la capa de ozono, esta dentro de los planes del Hotel su sustitución en el 2010.

### **Abasto, uso y consumo de agua.**

El hotel cuenta depósitos de agua para 500 m<sup>3</sup>, distribuidos en dos cisternas con capacidad de 300 y 200m<sup>3</sup>, respectivamente. La limpieza y mantenimiento de este depósito se realiza cada seis meses según programa de limpieza y desinfección.

El servicio de abastecimiento y calidad del agua hasta la entrada de la instalación se garantiza a través del Acueducto de Cienfuegos.

La calidad del abasto de agua es monitoreada por el departamento de Higiene del CPHE determinándose con frecuencia mensual el pH y cloro residual en diferentes puntos extremos de la red (En el Snack Bar “Caonao”, Cocina central y en el Comedor Obrero), realizando una medición en cada uno de los puntos en horas tempranas de la mañana.

El departamento de mantenimiento del hotel no realiza mediciones diarias de la calidad del agua, ni registra las mediciones realizadas por el CPHE

Para lograr la disminución de los índices de consumo de agua existen llaves de pedal y fluxómetros colocados en fregaderos y lavamanos, evidenciándose el uso de tecnologías ahorradoras.

Se puede destacar que existe una pegatina en los baños de las habitaciones en idioma español, inglés, francés y alemán, exhortando a los clientes que no cambien las toallas diariamente, utilizándolas por un tiempo más prolongado. Esto conlleva al ahorro de agua

No se utiliza un tratamiento para el agua de la piscina que no requiera la adición de químicos como cloro o alguicidas.

### Consumo de energía.

La energía es suministrada por el OBE de Cienfuegos, a través de un banco de transformador de 630 kva con los siguientes parámetros 231/400 v, 60 HZ, 3Fase con conexión YE aterrada, clasificación “TN-5” con 5 conductores (3 fase, 1 neutro, 1 tierra).

El hotel cuenta con una PGD, una planta de emergencia y un metro contador (ubicados en el cuarto técnico de la PGD) lo cual les permite un control estricto de los consumos en las principales áreas.

El comportamiento de los indicadores energéticos durante los últimos ocho años se muestran en la siguiente tabla:

Año	Plan (kw)	Real (kw)	%
2000	980530	829726	84,6
2001	729000	722700	99,1
2002	1246080	1184700	95,0
2003	2063000	2017699	97,8
2004	2276350	1768600	77,7
2005	2100000	1622100	77,2
2006	2115000	1674690	79,2
2007	1836370	1713910	93,3
2008	1790240	1912240	106,8

Como podemos apreciar ha existido un incremento sustancial de los consumos energéticos, dado por las diferentes etapas de puesta en funcionamiento del hotel, estos incrementos se deben que al cambiar de categoría el Hotel aumenta el nivel de equipamiento, tecnologías que proporcionan mayor confort, pero a su vez son mayores consumidoras de energía, Ej. El clima centralizado que sustituyó a los aires de ventana es alto consumidor de energía, la mesa buffet actual es superior a la anterior en 15 equipos eléctricos, el sistema de extracción y ventilación de las áreas calientes, el equipamiento gastronómico aumento en 12 equipos y son fundamentalmente eléctricos. Al Hotel se le agregó en el 2007 la operación del palacio de valle y en el 2008 la del Bodegón.

En el hotel no se utiliza al máximo la iluminación natural por medio de una campaña gráfica (murales, folletos, etc.) dirigida a clientes y trabajadores para el apagado de luces y de aparatos eléctricos cuando su uso no es estrictamente necesario

El combustible que se utiliza para la cocción de los alimentos del hotel es el gas licuado. Cuentan con un total de tres balas de gas, con capacidad 2000 L cada una. Estos cilindros están colocados de forma horizontal y superficial, con los medios adecuados de control, el área donde se encuentran ubicados está cercada, no posee señales de no fumar, de acceso limitado y de gas inflamable por lo que no ofrece total seguridad.

En cuanto a la seguridad eléctrica, de forma general se evidenciaron algunas deficiencias, como son la no señalización del voltaje en los Tomacorrientes de la Cocina Central, la Panadería - Dulcería, los Snack bar y. El hotel trabaja con una corriente de 220v y los Tomacorrientes e interruptores eléctricos en general poseen sus tapas de protección.

### **Afectación de Elementos Biológicos.**

Las principales especies arbóreas no están debidamente identificadas con su nombre local.

Ni se mantiene como complemento un escrito de una pequeña reseña histórica de las plantas para ser consultadas.

En el área de jardines y zonas verdes aledañas, no se evitan el uso de abonos químicos, plaguicidas y herbicidas, no se promueve el uso de medios naturales para el acondicionamiento de estas áreas.

Tampoco se promueve mediante acciones específicas, la no extracción de plantas o animales silvestres por parte de los turistas o de cualquier otra persona, sin el respectivo permiso emitido por el CITMA.

La instalación no demuestra su resolución de evitar toda comercialización de especies de flora y fauna, así como productos derivados de ellos, vedados por la ley.

### **Políticas, Programas de Conservación o de Apoyo a la Conservación.**

La instalación no participa continuamente en programas de protección, mejoramiento ambiental, reforestación, limpieza, establecimiento de viveros, etc., en las zonas aledañas o en otras regiones del país, incluyendo contribuciones económicas u otros tipos de ayuda, además no participa activamente en organizaciones nacionales, regionales o locales abocadas a la problemática ambiental y social, ni identifica y monitorea los impactos ambientales negativos causados o que es posible causar en la operación, mediante un registro escrito por parte de su administración y no se diseñan planes para mitigarlos o eliminarlos o para actuar en caso de emergencia.

La instalación no mantiene información detallada sobre los sitios naturales o atractivos culturales (historia, valores, costumbres, etc.) y no cumple la política de manejo estipulada para realizar actividades turísticas en esos sitios y la divulga a los clientes.

La instalación no participa en el mantenimiento y manejo de alguna reserva debidamente inscrita de acuerdo con el esquema oficial vigente y esta reserva cuenta con un plan para el uso y manejo.

### **Consumo de productos.**

- Para la compra de productos no se exigen envases grandes y se prefieren los envases de vidrio contra los de metal y los de papel contra los de plástico y desechables, pero no existe cultura a nivel regional por parte de los proveedores que permita seleccionar al grupo de proveedores para la instalación.
- Como norma, la instalación no tiene la política de rehusar envases y para tal efecto no tiene proveedores que prestan efectivamente este servicio.
- La instalación no cuenta con un programa de plazo no mayor a tres años, a partir de la primera evaluación, para la sustitución gradual de aprovisionamiento de fuentes de agricultura orgánica debidamente certificada.

### **Insumos biodegradables.**

- No se es sistemático en la utilización de productos de limpieza biodegradables sin componentes corrosivos o tóxicos y en su lugar se utilizan productos a base de aceites vegetales.
- No se es sistemático en la compra de detergentes para lavar vajillas y lavadoras de ropas que no contengan fosfatos ni sustancias para abrillantar o blanquear y esto está debidamente estipulado en su etiqueta.
- El jabón y otros productos cosméticos para el uso de clientes y trabajadores no siempre son biodegradables.

➤ En la cocina, el comedor o en el bar no se utiliza menaje y accesorios de uso prolongado evitando así productos de un solo uso como papel de cocina o de aluminio, de plástico o vajilla de cartón o plástico.

Según la opinión del especialista, José del Sol Núñez, Jefe de Compras del hotel, no todos los productos que se utilizan en la instalación son biodegradables ni cumplen con los parámetros ambientales, porque existe un presupuesto que limita su compra. El personal encargado de las compras, trata de hacer un estudio y un balance para lograr que todos los recursos a adquirir sean biodegradables pero esto aún no se ha logrado. Un ejemplo a destacar son los productos utilizados en la piscina los cuales son nocivos para el Medio Ambiente.

### **Manejo de desechos.**

- La producción de desechos sólidos, en cuanto a cantidad y composición, no es monitoreado continuamente y no existe un registro de los datos por producción general o por estación de servicio o por habitación (huésped).
- No existe un programa para la separación de la basura (aluminio, plástico, vidrio y papel) y para tal efecto no se disponen de recipientes adecuados, debidamente rotulados en áreas estratégicas, incluidas las habitaciones.
- El personal de limpieza de habitaciones no tiene instrucciones de separar la basura cuando el cliente no lo hace efectivamente y para esto no se han acondicionado los carros de limpieza con recipientes y divisiones adecuadas para facilitar esta labor.
- Los desechos orgánicos producidos en la instalación no son utilizados en un programa de compostaje u otra aplicación apropiada.
- En el Diagnóstico Ambiental se prevé establecer un sistema de reciclaje y rehuso de los desechos sólidos, coordinado con las empresas receptoras de materias primas y de desechos orgánicos. Pero esto al no realizarse sistemáticamente, son muchos los materiales reciclables.

### **Capacitación y Educación Ambiental.**

- Todos los trabajadores no reciben información sobre la política ambiental de la instalación y para tal efecto no se publica periódicamente material informativo e instructivo o bien se mantiene una pizarra informativa.
- Como resultado de la capacitación los trabajadores no conocen y no participan activamente de las iniciativas de la instalación tendientes a economizar electricidad, agua, recuperar residuos reutilizables, separación de basura u otros programas de carácter ambiental.

- La instalación no desarrolla una estrategia de motivación basada en signos externos que reconoce e incentiva las iniciativas viables que tengan los trabajadores con relación al tema de la sostenibilidad turística.
- La instalación cuenta con un programa de evaluación y control de los resultados de los programas de capacitación.
- La instalación no cuenta con programas que informen al cliente, en cuanto al cuidado de Medio Ambiente que se debe tener en la institución.

El hotel no cuenta con un plan de capacitación y educación ambiental, aunque algunos de los cursos que tienen planificado poseen partes de sus contenidos relacionados con la temática ambiental lo cual resulta insuficiente para asumir los compromisos de una actividad turística compatible con el medioambiente.

### **Clientes externos**

#### **Comunicación para lograr la participación del cliente**

- La instalación no cuenta con un proyecto de información para sus huéspedes de su programa de preservación del medio ambiente.
- El máximo responsable de la instalación no declara bajo juramento que toda la información contenida en su material promocional es estrictamente veraz y que representa al máximo la experiencia disponible al turista.
- No se informa y motiva al cliente, mediante una comunicación suficientemente clara, para que participe en los programas de ahorro de agua, electricidad, separación de basura y cualquier otro que la instalación esté desarrollando.
- El material promocional de la instalación no hace referencia y promueve los objetivos del programa.
- No se fomenta la separación de basura entre los clientes de la instalación para lo cual se informa y disponen recipientes que permiten fácilmente hacer la separación, incluyendo las habitaciones.
- La instalación no proporciona información a los huéspedes sobre la posibilidad de participar activamente en acciones de protección del medio ambiente, paisaje, actividades socioculturales, que se están desarrollando en las comunidades cercanas.
- No se brinda al cliente una reseña histórico-cultural y ecológica del sitio donde se presta el servicio por medio de folletos, murales, videos, etc.
- No se hace referencia en La instalación a la forma de conducirse los turistas en los atractivos visitados o comunidades aledañas. En este sentido se les informa sobre las responsabilidades con respecto al ambiente en los sitios que visitan.

En esta instalación se cuenta con un local de enfermería que brinda servicios de solo 8 horas, pero el resto de atención a clientes y trabajadores es realizada en la Clínica Internacional ubicada pocos metros del hotel. Según la enfermera Maritza Osorio, en este local se registra y controla la actualización de las pruebas citológicas de las féminas que trabajan en esta instalación, y la actualización de la vacunación de los trabajadores; además se controlan los chequeos periódicos que deben realizarse los trabajadores que manipulan alimentos, retirando del servicio aquellos que resulten enfermos, con el objetivo de evitar cualquier tipo de propagación de las mismas, permitiéndoles incorporarse una vez que se le compruebe su salud mediante un chequeo posterior.

Este departamento controla e inspecciona diariamente la higiene de los locales, el uso de los medios de protección y de manipulación de alimentos.

Se observó la limpieza e higiene total de la instalación, el buen cuidado y mantenimiento de sus áreas verdes y su entorno. Así como el buen mantenimiento de la zona costera. Se apreció la conservación general de todos los locales y de la instalación como tal, además de la estética que poseen la decoración de las habitaciones, el lobby y demás áreas libres. El porte- aspecto que se puede apreciar en el personal que labora en la instalación, es adecuado. Se aprecia el máximo respeto y cordialidad hacia los clientes y compañeros de trabajo.

Durante la observación se pudo apreciar en las áreas de almacenamiento de la instalación, que los almacenes poseen estantería de metal, en ellas se agrupan los productos diferenciados por familia y separados del piso. Cuentan con ventanas, sistemas de extracción y tiro de aire, En el almacén de alimentos y bebidas las características higiénicas sanitarias son buenas, existiendo aire acondicionado y en el de insumo existe buena ventilación. Las neveras para el almacenamiento climatizado se encuentran señalizadas según el uso para el cual están destinadas. Las cámaras de conservación y congelación se usan de manera independiente para almacenar los productos de acuerdo a su olor, sabor y consistencia (vegetales, embutidos, frutas, huevos, ahumados lácteos, dulces y desechos orgánicos) y las de congelación para carnes, pescado y lácteos. Tienen un buen estado de organización y limpieza aunque se observan problemas de Cajas de cartón dentro de las cámaras, y el abrigo para entrar a las neveras encima de desechos de cartón, plástico y cristal.

En el almacén de alimentos y bebidas las características higiénico –sanitarias son buenas y, al igual que en el resto de las áreas de almacenamiento, existe limpieza, organización y ventilación.

**2.3.3-Situación Sociocultural.**

Entrevistas realizadas por directivos del hotel en el año 2008 a 12 miembros de la comunidad, reflejan que el 100% tiene la opinión de que el hotel no les afecta de ningún modo, pero los vecinos de la zona de La Punta, especifican que después de la remodelación del hotel en esta zona, han tenido problemas con el servicio de agua. Algunos piensan que es porque pusieron todas las instalaciones hidráulicas con preferencia para el hotel y no tomaron en cuenta las afectaciones que esto le provocaría a la comunidad. En este aspecto se deberían hacer revisiones de las instalaciones hidráulicas de esta zona o verificar con los organismos competentes al respecto, ya que el propio hotel es afectado en determinadas ocasiones con el servicio de agua.

Como se conoce que fue tradicional el paso de las personas que viven en la zona de La Punta por detrás del hotel y que después de su remodelación fue bloqueado este acceso, se recogieron las opiniones de los miembros de la comunidad.

Al respecto, la mayor afectación que los vecinos manifiestan es que tienen que dar una vuelta más grande para llegar a la bodega que está al otro lado del hotel. Pero muchos se conforman pensando en que el hotel debe asegurar la mayor tranquilidad para los turistas.

Esta situación ha sido analizada al máximo nivel del CITMA, pero todo se ha manejado sin la participación de los vecinos ni de los trabajadores de la institución. Básicamente, es entendido por la mayoría de los vecinos y por la dirección de la institución hotelera que desde el punto de vista utilitario es más funcional que se cierre la calle. Muchos vecinos plantean que están de acuerdo en ceder su acceso al pedazo de costa para la mayor comodidad y seguridad de los clientes del hotel, pero el hotel no ofrece nada para el bienestar y desarrollo de la comunidad, con lo que no se ve un equilibrio en el esfuerzo por llegar a acuerdo entre las partes para que haya un beneficio recíproco.

Los vecinos que fueron entrevistados por el hotel, manifiestan que no pueden disfrutar de los servicios que brinda el hotel, el que es visto por la comunidad como una institución inaccesible. Además del aporte a la economía nacional y la centralización del presupuesto y las finanzas, el hotel hace algunos aportes directos a la comunidad cienfueguera, como el aporte anual al sector de la Salud de parte de las propinas personales y la entrega a trabajadores del MINAZ y a los niños sin amparo filial de la provincia de valijas preparadas por los propios trabajadores de la institución.

Pero todos los vecinos entrevistados alegan que el hotel no realiza ningún tipo de actividad con la comunidad circundante a la institución.

La institución no cuenta con ningún presupuesto destinado a la realización de actividades comunitarias, debido a que, según la máxima dirección del hotel, esto está prohibido por directivas rectoras del sector del turismo a nivel nacional.

Es criterio de los directivos y trabajadores de esta instalación que el hotel ha tenido un impacto negativo por la presencia de merodeadores, intermediarios ilegales, personas ejerciendo la mendicidad y otras lacras que son difíciles de erradicar, por lo que han buscado apoyo en las instituciones políticas y el Gobierno de la provincia, pero aún no se le ha dado solución a esta situación.

En el hotel solamente trabaja un miembro de la comunidad que lo circunda. Este trabajador es de categoría obrero, labora como auxiliar de cocina hace 26 años, tiene 64 años. Esto demuestra que en esta instalación labora el 0.7% de miembros de la comunidad que la circunda, lo que demuestra el bajo porcentaje de beneficio que en la dimensión social el hotel le aporta a la comunidad.

Es evidente que se hace necesario llegar a un consenso entre los vecinos y la dirección del hotel, con el objetivo de lograr una interacción real y positiva entre la comunidad y la instalación, pues siendo la comunidad el primer nivel del entorno organizacional, será difícil avanzar hacia un Turismo Sostenible sin esta interacción.

### **-Gestión de eventos turísticos y Animación del hotel.**

En encuestas realizadas por el hotel en el año 2009 prevalece el criterio de que, la oferta cultural cada día disminuye más debido a las pocas opciones culturales que se presentan y al aumento de las trabas institucionales que surgen, impidiendo así emprender nuevos proyectos culturales en la instalación.

Según la máxima dirección del hotel, la oferta cultural también se ve influenciada por los elevados precios a pagar por las presentaciones de los artistas, lo que impide mantener una oferta diversa y representativa del arte local y nacional. El hotel también posee el inconveniente de que si contrata algún artista, no le puede brindar hospedaje, porque está prohibido por las instancias superiores. Además opina que la promoción de la cultura nacional y cienfueguera no está respaldada por un financiamiento adecuado.

En la instalación existe un convenio Cultura- Turismo que lleva implícito garantizar una variada presencia de productos culturales en las tiendas y puntos de ventas del sector turístico, lo que no se cumple, pues la variedad de estos productos es escasa. Se observó que se ofertan tarjetas postales con fotos con distintos lugares de interés cultural e histórico de la provincia, algunos artículos como jarras, pulóveres, ceniceros, platillos, etc. con imágenes de algunos lugares distintivos de la provincia, pero en realidad no existe un souvenir representativo de la

ciudad. En estos establecimientos están representados los grandes centros del desarrollo cultural del país, como son Artex, Fondo de Bienes Culturales, Casa de las Américas, UNEAC y Telecorreos nacional, sin embargo prestan servicios de 9.00am a 5.00pm, horario en que la mayoría de los clientes están ausentes, pues generalmente los clientes de grupos llegan a la misma hora del cierre de estos establecimientos y su mayor estancia en la institución es en horario nocturno, cuando ya no se prestan esos servicios de venta de souvenirs.

A partir del análisis realizado a estas encuestas, la dirección de la instalación arribó a las siguientes conclusiones:

- Que existe una falta de animación y movimiento cultural en la instalación. El hotel se puede describir como inactivo, carente de una oferta cultural capaz de incitar al cliente a visitar nuevamente la instalación.
- Que el espectáculo del cabaret no se realiza sobre la base de los bailes nacionales y no promueve el repertorio autoral cienfueguero ni cubano. El espectáculo que se exhibe lleva tres años presentándose de igual forma y completamente danzario. No hay cantantes solistas ni se presenta ninguna otra manifestación artística.
- Que las obras de los artistas plásticos ubicados en la Expoventa del hotel, no poseen identificación. Lo que impide que el cliente obtenga con mayor rapidez una información directa de la obra, propiciando de esta manera la promoción y venta de la misma.
- Que en el recibimiento a clientes, no se les brinda información adecuada sobre la historia de Cienfuegos, ni la de la instalación. No se les propone sitios de interés cultural e histórico de la ciudad, ni la programación de actividades culturales que en ella se realiza.

Un análisis realizado por los directivos del hotel reflejados en el Diagnóstico Ambiental, da cuenta que la instalación presenta los siguientes desafíos externos e internos.

### **Desafíos Internos.**

- Insuficiente cultura ambiental.
- Desconocimiento de la problemática ambiental en todas sus dimensiones.
- Desconocimiento de las consecuencias del manejo inadecuado de los principales atractivos turísticos.
- Carencia de un enfoque de sostenibilidad.
- Desconocimiento e incumplimiento de la legislación y normativas ambientales.
- Falta de integralidad y sistematicidad en la aplicación de acciones para la protección del medio ambiente.

- El enfoque económico no ha considerado los costos que implican un inadecuado manejo del medio ambiente.
- Poca aplicación de las nuevas tendencias de la ciencia y la innovación tecnológica, en materia del mejor uso de los recursos sin deterioro del medio ambiente: arquitectura bioclimática, materiales ecológicos en la construcción, fuentes de energía renovables y aprovechamiento de aguas pluviales y residuales.
- Insuficiente introducción de la dimensión ambiental en los programas de capacitación.
- Limitada promoción de una imagen del turismo consecuente con la protección del medio ambiente.
- El sistema de encuestas de satisfacción de clientes no contempla la dimensión ambiental.

### **Desafíos Externos.**

- Actividades propias de otros sectores socioeconómicos del país que impactan negativamente en el medio ambiente y de forma indirecta afectan la actividad turística.
- Utilización de tecnologías constructivas, materiales y diseños inapropiados.
- Falta de una apertura a la cultura ambiental en la mentalidad de la población.
- Los clientes nacionales en su mayoría tienen actitudes irresponsables hacia el medio ambiente.
- Proliferación de vectores que afectan a lugares turísticos.
- Restricciones dadas por el bloqueo para la adquisición de tecnologías, piezas de repuesto y materias primas para el tratamiento de residuales.

### **Principales problemas ambientales:**

- En energía aún existen potencialidades donde se puede buscar más ahorro de este indicador.
- En desechos sólidos, no se clasifican desde el lugar de origen.
- No se cuenta con un local adecuado para el almacenamiento temporal o permanente de los desechos peligrosos, los cuales son depositados en la basura común.
- En zonas costeras está pendiente por parte del CITMA el cierre o no de la calle 33.
- En la aplicación de la ciencia y la técnica está creada la sección de base de la ANIR, se realizan trabajos relacionados con el medio ambiente, pero son escasos.
- No se recupera todo el volumen generado de los desechos recuperables y/o reciclables, lo que provoca en ocasiones que el área de recepción de los mismos se acumule.
- En el área de los desechos orgánicos, algunos depósitos no poseen la hermeticidad requerida, carecen de identificación o tienen el pedal roto.

➤ No todos los depósitos de residuales tienen pedal y los que existen, no son suficientes, lo que contribuye a que la manipulación de los alimentos no sea todo lo higiénica que exigen las normas técnicas.

Por las razones enumeradas arriba, se decide diseñar por primera vez, en la institución hotelera un sistema de indicadores que conlleven a una evaluación del turismo, de forma tal que permita hacerlo sostenible.

### **2.4-Indicadores de Gestión del Turismo Sostenible.**

La creación de un sistema de indicadores de sostenibilidad puede responder a diversos objetivos, no obstante, una de sus aplicaciones más relevantes consiste en su integración en los instrumentos y técnicas de planificación y gestión turística, las cuáles crecen en número y sofisticación de acuerdo con el interés creciente en avanzar hacia un desarrollo turístico sostenible. Estos instrumentos están dirigidos tanto a empresas como a organizaciones y programas de actuación pública.

Las prácticas de gestión sostenible para el desarrollo sostenible del turismo son aplicables a todas las formas de turismo en todos los tipos de destinos, incluidos el turismo de masas y los diversos segmentos turísticos. Los principios de sostenibilidad se refieren a los aspectos ambiental, económico y sociocultural del desarrollo turístico, estableciendo una perspectiva contemporánea sobre la relación entre esas tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad de una región a largo plazo.

La definición de desarrollo turístico sostenible exige la creación de un sistema de indicadores integrado en un proceso de planificación que permita un adecuado diagnóstico territorial y turístico desde el punto de vista de la sostenibilidad, fundamenta las propuestas de actuación y permite evaluar periódicamente la eficiencia de las medidas adoptadas, esto es, el proceso de cambio cualitativo hacia el desarrollo sostenible.

Según los criterios de la “Organización del Comercio Mundial” (WTO) 1996, “los indicadores miden información con la cual los hacedores de decisión pueden reducir las oportunidades de tomar pobres decisiones sin darse cuenta”<sup>12</sup>. “Los indicadores son tanto una herramienta para la gestión presente como una inversión futura, ya que reducen el riesgo de daño inadvertido a la base de recursos sobre la cual depende la industria turística”.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Perspectivas del turismo cultural. Indicadores de desarrollo sostenible. Tomado de:

<http://www.ciat.org/indicators>, 20 de noviembre 2008

<sup>13</sup> ibidem

A principios del año 2003, la OMT da comienzo a un nuevo estudio sobre los indicadores de “Turismo Sostenible”, que cuenta con la participación de 51 expertos procedentes de más de 20 países. Estos expertos realizaron estudios de casos, para la producción de una guía extensa, para los responsables de la planificación y la gestión de actividades turísticas. La publicación contiene una visión general de las aplicaciones internacionales de los indicadores, un procedimiento para la identificación de indicadores en el ámbito del destino local, y una serie de aspectos y de tipos de destino con sugerencias de indicadores y ejemplos de estudios de casos.

En los últimos años se puede apreciar un desarrollo amplio en el ámbito de los indicadores, para la toma de decisiones, particularmente por parte de los países desarrollados y de algunas agencias internacionales, pero también en algunos países caribeños y latinoamericanos presentándose iniciativas que comprenden escalas diversas y enfoques metodológicos distintos. Los indicadores, constituyen un sistema de señales que permiten a los países evaluar su progreso hacia el desarrollo sostenible, por tanto ya muchos países están desarrollando sus propios “indicadores de sostenibilidad turística”, y trabajan desde el enfoque del desarrollo sostenible, incorporando las dimensiones económica, social, del desarrollo en relación con el deterioro del medio ambiente.

### **Ventajas de los Indicadores.**

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

### **2.5-Selección de los Indicadores de Desarrollo Sostenible a tener en cuenta para la evaluación de la institución.**

Según la Guía de la OMT para evaluar el desarrollo sostenible existen cuestiones básicas a las cuales corresponden indicadores seleccionados en función de su relevancia con respecto a la cuestión y de la relativa facilidad con la que pueden medirse y comprenderse; y que a su vez están señalados con el término de Indicadores básicos. También aparece otra serie de Cuestiones e Indicadores que aunque no son considerados básicos sí son capaces de brindar información necesaria para la evaluación. Para la selección de indicadores que conforman la propuesta, se tuvieron en cuenta los siguientes documentos:

- Indicadores de la organización mundial de turismo (OMT)
- Indicadores de la asociación de los estados del Caribe (AEC)
- Plan Ambiental para las instalaciones pertenecientes al grupo hotelero Gran Caribe.

Para seleccionar los indicadores más adecuados deben tenerse en cuenta las características del sistema que se está evaluando y el grado de precisión que se pretende conseguir en dicha evaluación. A continuación se muestran algunas de las características:

- La cualidad más importante de un indicador sería la de ser objetivamente verificable y replicable.
- Puede ser medido, tanto cualitativa como cuantitativamente .
- También sería deseable que fueran predecibles, para permitir la planificación y la toma de decisiones antes de que los problemas sean muy severos.
- Para evitar una sobrecarga de información los indicadores deben ser dirigidos a un tema.”
- Un indicador debe ser claro, comprensible, fiable. En la planificación debe ayudar a cumplir objetivos de mejora. Los indicadores deben responder a necesidades o problemas detectados o que simplemente se intuyen para profundizar sobre ellos, acotarlos y ser capaces de arbitrar soluciones. Todo esto ratifica la validez de los indicadores para el diagnóstico ambiental, social y económico.

En el trabajo se utilizó la guía práctica de indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos publicada por la OMT (2005), así como el manual de procedimientos para entrenadores en turismo sostenible de la AEC (2004). Por la disponibilidad de información, sólo se presentan algunos de los indicadores señalados en la guía para el objetivo del trabajo.

**Conclusión Parcial**

En este capítulo se realizó una caracterización del Hotel Gran Caribe Jagua determinándose desde el punto de vista económico, ambiental y sociocultural, las deficiencias existentes para la consecución de un Turismo Sostenible.

**Capítulo 3: Diseño de indicadores de turismo sostenible en la instalación hotelera Gran Caribe, Jagua.**

**3.1. Método empleado en la investigación para la selección de los indicadores.**

La técnica Delphi se ha convertido en una herramienta fundamental en el área de las proyecciones tecnológicas, incluso en el área de la administración clásica y operaciones de investigación. Existe una creciente necesidad de incorporar información subjetiva directamente en la evaluación de los modelos que tratan con problemas complejos que enfrenta la sociedad, tales como; medio ambiente, salud, transporte, comunicaciones, economía, sociología, educación y otros.

El Método Delphi pretende extraer y maximizar las ventajas que presentan las técnicas basadas en grupos de expertos y minimizar sus inconvenientes. Para ello se aprovecha la sinergia del debate en el grupo y se eliminan las interacciones sociales indeseables que existen dentro de él. De esta forma se espera obtener un consenso lo más fiable posible del grupo de expertos.

Los pasos para la aplicación del método son:

➤ **Concepción inicial del problema.**

En este paso se definen los elementos básicos, el objetivo a alcanzar, la situación actual y los componentes o elementos necesarios para llevar a cabo el trabajo

➤ **Selección de expertos.**

Para la selección de los expertos en primer lugar se debe determinar la cantidad (n) y después la relación de los candidatos atendiendo a los criterios de idoneidad, competencia y creatividad, disposición a participar, conformismo, capacidad de análisis y de pensamiento lógico, espíritu colectivista y autocrítico. El número de expertos se calcula por la siguiente expresión:

$1 - \alpha$	<b>K</b>
99%	6.6564
<b>95%</b>	<b>3.8416</b>
90%	2.6896

$$n = \frac{p(1-p)K}{i^2}$$

Donde:

K: constante que depende del nivel de significación estadística (1- $\alpha$ ).

p: proporción de error que se comete al hacer estimaciones del problema con n expertos.

i: precisión del experimento. ( $i \leq 12$ )

➤ **Preparación de los cuestionarios o encuestas.**

En la elaboración de las herramientas para la recopilación de la información de los expertos se debe tener en cuenta los principios de la Teoría de la Comunicación y las posibilidades de procesamiento de las respuestas.

Puede realizarse un pilotaje para validar los instrumentos, donde pueden incluirse preguntas abiertas, con el propósito de variarlas posteriormente, una vez que haya sido posible la conformación del universo de las respuestas. Las preguntas deben hacerse por escrito, para evitar de esta forma la influencia de un experto sobre otro.

➤ **Procesamiento y análisis de la información.**

Para realizar el procesamiento de la información se debe tener en cuenta el tipo de pregunta, ya sea cuantitativa o cualitativa. En el procesamiento por el tipo cuantitativo es posible utilizar valores que caracterizan la variable susceptible de definir a partir de lo que está midiendo. Las variables definidas de esta forma tendrán un determinado recorrido, lo cual posibilita la fácil utilización de procedimientos estadísticos.

Las características cualitativas están asociadas a atributos, donde solamente será posible asignar dos valores a la variable. Cuando se presenta la característica deseada, se le asigna digamos el valor 1 y si esta no se presenta, el valor 0, y tiene un tratamiento específico desde el punto de vista estadístico. Para el primer caso, es necesario definir la escala de puntuaciones que puede tomar la variable la cual permite conformar una tabla de doble entrada.

Expertos	1. Preguntas			
	1	2	3	... K
1	R <sub>11</sub>	R <sub>12</sub>	R <sub>13</sub>	... R <sub>1k</sub>
2	R <sub>21</sub>	R <sub>22</sub>	R <sub>23</sub>	... R <sub>2k</sub>
.	.	.	.	... .
i	R <sub>i1</sub>	R <sub>i2</sub>	R <sub>i3</sub>	... R <sub>ik</sub>
.	.	.	.	... .
n	R <sub>n1</sub>	R <sub>n2</sub>	R <sub>n3</sub>	... R <sub>nk</sub>

Se confecciona una Matriz con la respuesta de los expertos donde:

n: cantidad de expertos.

K: Cantidad de preguntas, requisitos o atributos de calidad.

$m_j$ : Cantidad de expertos que evalúan la pregunta  $J$ ;  $J = 1 \dots k$

$R_{ij}$ : Evaluación en puntos de la escala establecida para la pregunta  $j$  realizada por el experto  $i$  de acuerdo al rango prefijado;  $i = 1 \dots n$

### 3.2. Aplicación del método propuesto para la selección de los indicadores. Resultados de las rondas.

La aplicación de los pasos lógicos del Método Delphi a continuación se plantea:

#### Concepción inicial del problema.

El hotel Jagua perteneciente a la cadena Gran Caribe es uno de los destinos turísticos más atractivos de la ciudad de Cienfuegos, y se enorgullece de ofrecer al turista una amplia gama de atracciones y actividades. Sin embargo, la instalación está confrontando desafíos internos y externos, que abarcan lo social, económico y ambiental que ponen en peligro ser la instalación turística insigne de la provincia, por lo que se hace necesario promover el turismo sostenible a través de un sistema de indicadores.

Los indicadores de sostenibilidad para el turismo sostenible son mecanismos en la campaña de la sensibilización medioambiental, social y cultural que concierne al ser humano para aumentar el turismo. Al tiempo que aumenta este, aumenta también la necesidad de mejorar las infraestructuras de los destinos, la mayoría de las cuales ayudan a mejorar la calidad de vida de los residentes locales.

Promover el turismo sostenible es la prioridad de todos en el sector turístico por lo que se está trabajando para enfrentar todos los problemas relacionados con ello, para lograr un crecimiento económico sostenible, facilitando el uso eficiente de los recursos disponibles.

Por tanto se decide entonces aplicar el Método Delphi para la selección de expertos, los cuales definirán el sistema de indicadores para medir el desarrollo sostenible del turismo en la organización objeto de estudio.

En la aplicación del método solo se realizan dos rondas por lo que se puede decir que el Delphi tiene dos circulaciones. En la primera ronda los expertos tienen concordancia pero no suficiente, siendo tomadas en cuenta las observaciones para la confección de una segunda ronda. Las observaciones que aportan los expertos en la segunda ronda son procesadas estadísticamente y van a ser incluidas directamente a la propuesta.

#### Selección de expertos.

A continuación se muestra el resultado del cálculo del número de expertos realizado:

$$\text{Donde: } n = \frac{p(1-p)K}{i^2}$$
$$p = 0,05 \quad n = \frac{0,05(1-0,05)3,8416}{(0,12)^2}$$

$$K = 3,8416 \qquad n = \frac{0,05(0,95)3,8416}{0,0144}$$

$$i = 0,12 \qquad n = \frac{0,182476}{0,0144}$$

$$n = ? \qquad n = 12,67 \approx 13$$

Para la selección de los 13 expertos se aplicó el siguiente procedimiento el cual consta de las siguientes etapas:

**1ra.** Elaboración de una lista de candidatos a expertos que cumplan los siguientes requisitos:

1. Cargo que desempeña.
2. Conocimiento de la actividad que realiza.
3. Años de experiencia en el cargo.
4. Disposición a participar.

Teniendo en cuenta estos requisitos se logra reunir un grupo de 20 expertos.

**2da.** Determinación del coeficiente de competencia de cada experto.

Este es un método de auto evaluación totalmente anónimo (Ronda Pupo, 2002). Se aplicó una encuesta para determinar el coeficiente de competencia de cada experto (**Ver Anexo A**) en la que el candidato expresa el grado de conocimiento sobre el tema “Indicadores de Desarrollo Sostenible para la instalación hotelera Gran Caribe Hotel Jagua” y las fuentes de dicho conocimiento.

En el procesamiento se calcula el coeficiente de competencia de la siguiente forma:

$$K_{comp} = \frac{1}{2} (K_c + K_a)$$

Donde:

$K_{comp}$ : Coeficiente de competencia.

$K_c$ : Resulta del promedio de los valores que cada candidato le otorga a cada una de las preguntas, según el conocimiento que considere tenga al respecto.

$K_a$ : Coeficiente de argumentación: Constituye la suma de los valores del grado de influencia de cada una de las fuentes de argumentación.

El Ka resulta de la tabla de valores que maneja el conductor:

Fuentes de Argumentación:	Grados de influencia de cada uno de las fuentes en su conocimiento y criterios:		
	Alta	Media	Baja
Análisis teórico por Ud. realizado	0.3	0.2	0.1
Experiencia adquirida	0.5	0.4	0.2
Trabajos de autores nacionales que conoce	0.05	0.05	0.05
Trabajos de autores internacionales que conoce	0.05	0.05	0.05
Conocimiento propio sobre el estado del tema	0.05	0.05	0.05
Intuición.	0.05	0.05	0.05

**Se concluye entonces que:**

- La Competencia del experto es Alta (A): Si  $K_{comp} > 0.8$
- La Competencia del experto es Media (M): Si  $0.5 < K_{comp} \leq 0.8$
- La Competencia del experto es Baja (B): Si  $K_{comp} \leq 0.5$

Como resultado del procesamiento, 13 de los 20 candidatos a expertos se autoevalúan de “**alta competencia**”, y solamente 7 se evaluaron de “**competencia media**”.

En este caso, como el número de expertos preseleccionados fue de 13, o sea, la cantidad de especialistas no excede a la que establece el Método Delphi, En el (**Anexo B**) aparece el listado de los expertos seleccionados que participaron del ejercicio.

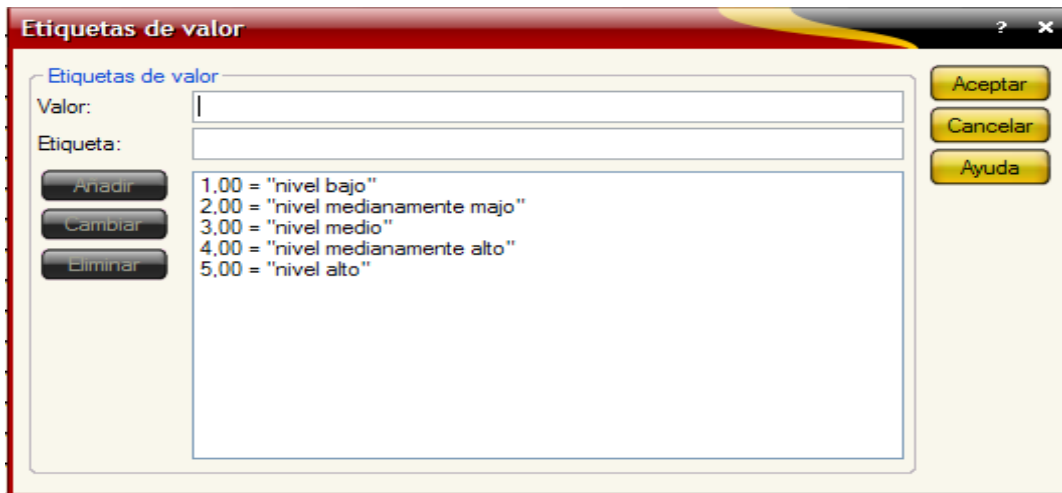
- **Preparación de los cuestionarios o encuestas:**

Se aplicaron en la investigación dos cuestionarios, los cuáles se pueden encontrar en el (**Anexo C y D**) respectivamente.

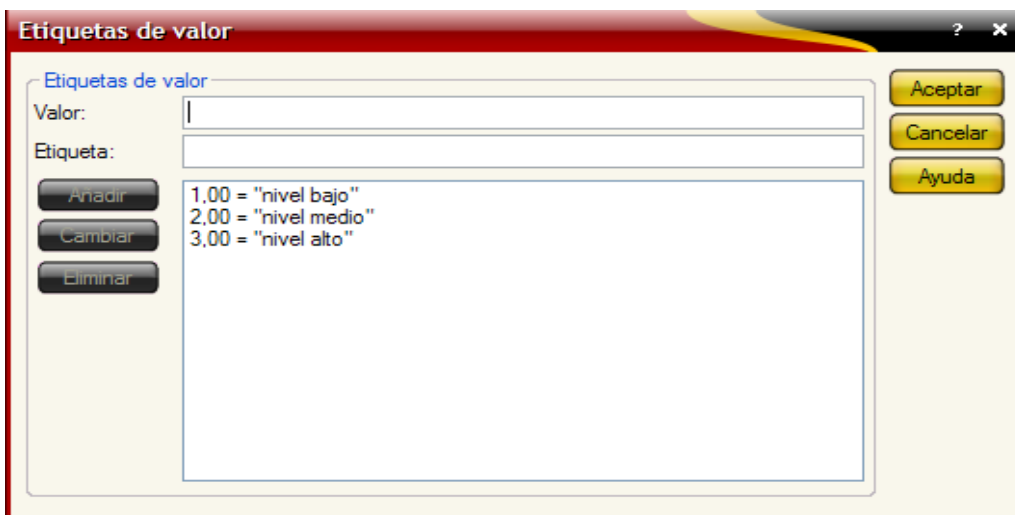
**Procesamiento y análisis de la información.**

Para el procesamiento y análisis de la información contenida en los cuestionarios se utilizó el paquete de programa estadístico SPSS en su versión 11,0 para Windows.

Para la codificación de los 30 indicadores se utilizó la siguiente escala



Para la codificación de los 26 indicadores en la segunda ronda se utilizó la siguiente escala:



A continuación se muestra una selección de la matriz de datos utilizada en la rondas uno y dos respectivamente.

**Matriz de la Primera Ronda:**

	efedetur	acesrecu	mantturi	satempre	prsercom	cantcapa	salud	segtur	segg
1	2,00	5,00	3,00	3,00	1,00	1,00	4,00	4,00	
2	2,00	3,00	3,00	3,00	1,00	4,00	3,00	3,00	
3	2,00	4,00	3,00	2,00	1,00	3,00	2,00	4,00	
4	3,00	3,00	3,00	1,00	1,00	2,00	2,00	3,00	
5	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
6	3,00	5,00	3,00	2,00	1,00	2,00	2,00	4,00	
7	3,00	3,00	3,00	1,00	1,00	2,00	3,00	4,00	
8	3,00	4,00	3,00	3,00	1,00	1,00	4,00	4,00	
9	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	2,00	2,00	4,00	
10	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	2,00	5,00	4,00	
11	3,00	3,00	3,00	1,00	2,00	3,00	2,00	3,00	
12	3,00	3,00	3,00	2,00	1,00	1,00	2,00	4,00	
13	3,00	3,00	3,00	1,00	1,00	4,00	4,00	3,00	
14									
15									

**Matriz de la Segunda Ronda:**

	efectur	accrecur	mansattu	satempr	cantcap	salud	segtur	segpub	c
1	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	
2	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	
3	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	
4	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
5	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
6	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
7	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	
8	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	
9	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	
10	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
11	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	
12	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	
13	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
14									
15									
16									

### 3.3. Resultados de la Ronda.

Los resultados de la primera ronda del método aparecen en el (Anexo E), su análisis se plantea a continuación:

Para desarrollar la primera ronda del método se le propuso a los expertos un grupo de indicadores para ser evaluados, después de aplicada y procesada la encuesta los resultados fueron los siguientes:

El coeficiente W de Kendall, que mide la concordancia de los expertos resultó de 0.449 por lo que podemos plantear que existe concordancia entre estos aunque el nivel es muy bajo. Podemos decir además que esta misma decisión puede ser tomada a través de los niveles de significación, pues cuando el nivel de significación que calcula el procesador es menor que el que se toma en el experimento se rechaza la hipótesis nula. En este caso el coeficiente de significación calculado es de 0,000 y el que se plantea para aplicar el método fue 0,05.

Como se puede observar en los resultados, a pesar que estos muestran el rechazo de la hipótesis nula, no son suficientemente satisfactorios, pues el coeficiente de Kendall no es alto, lo que indica que la concordancia entre los expertos no es muy elevada, aunque el criterio que ofrece el nivel de significación fue ideal para calcular el método.

Teniendo en cuenta estos resultados, decidimos realizar una segunda ronda donde se les facilitó a los expertos los resultados de la primera ronda, se eliminaron aquellos indicadores donde hubo concordancia en los expertos que no median el turismo sostenible satisfactoriamente en el Hotel Jagua.

A continuación se explica los **Resultados de la Segunda Ronda**, los cuales se encuentran en el **Anexo H**.

Para la segunda ronda el coeficiente W de Kendall resultó de 0.708. Se observa que la concordancia entre los expertos está elevado con un nivel de significación de 0,000 por lo que podemos plantear que existe comunidad de preferencia entre ellos. Los resultados son superiores a los obtenidos en la primera ronda, lo que indica que la concordancia entre los expertos aumentó considerablemente, hasta un valor que consideramos puede ser tomado en cuenta a la hora de decidir si se realiza una tercera ronda del método o si nos quedamos con esta selección. Al observar los resultados, específicamente aquellos que nos muestran los estadísticos descriptivos (desviación típica, media y análisis percentiles) se puede concluir que la propuesta presentada a criterio de los expertos es adecuada.

Después de aplicar el Método Delphi, se puede realizar una delimitación de los indicadores de desarrollo sostenible del turismo par el hotel Gran Caribe Jagua, basándose en los estadísticos descriptivos, dando importancia a los que tienen una media mayor y una desviación estándar menor.

### 3.4. Diseño del Sistema de Indicadores de Desarrollo Sostenible del turismo para el Hotel Gran Caribe Jagua. Sus dimensiones y fundamentación.

A continuación se lista la propuesta final del sistema de indicadores seleccionados.

- Efectos del turismo en la comunidad
- Acceso de la población a los escasos recursos
- Mantenimiento de la satisfacción de los turistas
- Satisfacción de las empresas implicadas
- Cantidad de establecimientos turísticos y capacidades
- Salud
- Seguridad de los turistas
- Seguridad pública local
- Animación del hotel
- Gestión de los eventos turísticos
- Estacionalidad del turismo
- Empleo
- Conservación del patrimonio construido
- Integración en la economía local
- Oferta de la variedad de experiencias
- Calidad del agua del mar
- Gestión energética
- Conservación de las áreas protegidas
- Calidad del agua potable
- Acceso a agua potable.
- Control y tratamiento de las aguas residuales
- Manejo de los desechos peligrosos
- Control de los niveles de ruidos
- Contaminación atmosférica
- Educación ambiental
- Rehabilitación ambiental.

Los principios de la sostenibilidad se refieren a los aspectos ambientales, económicos y socioculturales del desarrollo del turismo, debiéndose establecer un equilibrio adecuado entre estas tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo.

**La dimensión socio-cultural:** concierne al hombre y su vida, a las relaciones que este establece, la calidad de vida, el empleo y otros vinculados al desarrollo turístico. Abarca

también, la participación comunitaria, la transparencia, la solidaridad y concertación entre todos los actores del destino y el acceso de la población a los servicios sociales básicos.

**La dimensión económica:** Viene a ser un aspecto fundamental pues determina de una forma directa el nivel de vida de la población y nos hace ver las posibilidades reales para enfrentar el desarrollo, este incluye las importaciones y exportaciones. Agrupa todas las instituciones encargadas de generar riquezas, de manera que influyen directamente en el mejoramiento de la calidad de vida de la población. Esta referida a la gestión de comercialización turística, así como a los recursos materiales y financieros.

**La dimensión ambiental:** abarca todo lo concerniente al medio natural y el medio cultural. Se incluye mayor eficiencia energética y de agua, reducción de los desechos, y prevención de la contaminación.

Los indicadores se clasifican a través de las dimensiones anteriormente señaladas. Se hace necesario a caracterizar o describirlos para una mejor comprensión de sus funciones, para lograr un estudio eficiente y confiable al respecto. A continuación se plantean los indicadores así como sus fundamentaciones.

### 3.4.1. Indicadores dentro de la dimensión socio-cultural.

Efectos del turismo en la comunidad: Los efectos sociales, culturales y económicos del turismo en la comunidad están estrechamente unidos y pueden identificar el grado en que el turismo contribuye a lo que se consideran ventajas o desventajas sociales en la comunidad. De esta manera se pueden medir las principales inquietudes locales para determinar los problemas existentes. Este indicador nos ayuda analizar los beneficios de esta actividad para desarrollar la economía local en la forma de mayores ingresos familiares y aumentar el nivel de vida de los locales.

Acceso de la población a los escasos recursos: Es importante que el turismo no impida el acceso de la población local a los principales recursos de valor. El acceso tradicional puede verse afectado por nuevos avances y reglas y los usuarios locales puedan sentirse desplazados por los visitantes. Este indicador mide el acceso o los límites de accesos potenciales y también el comportamiento real de la población autóctona, así como la percepción de los residentes con los niveles de acceso.

Mantenimiento de la satisfacción de los turistas: este indicador no solo mide la satisfacción o insatisfacción de los turistas durante su estancia en las diferentes instalaciones turísticas, sino que además incide en muchos factores objetivos y subjetivos que puede traer consigo que el turista regrese o recomiende a otras personas la calidad de los servicios, hospitalidad, atracción de los diferentes lugares durante su estancia, es por ello que hacer que la actividad

turística incluya una gama de lugares de atracción, colocarse en una destacada posición en el mercado, evaluar sistemáticamente la calidad de los servicios que brinda y valorar la expectativa y experiencia recibida por el turista durante su estancia en los diferentes lugares que visita, nos dará como actúa este indicador y nos servirá de alerta a la aparición de los problemas que intentan alterar los niveles de satisfacción.

Satisfacción de las empresas implicadas: Las empresas implicadas en dar servicio al sector turístico, se integran a la economía local y a la satisfacción de las demandas de bienes y servicio y resulta de importancia para el efecto económico que esto tiene dentro del destino turístico, y resulta evidente que tiene que efectuarse en un marco competitivo en calidad y precio. Entre las empresas implicadas se puede señalar entre otros el Sector de la Construcción, Sector de Energía, Sector de Agua Potable, Sector de Estudio y Control Ambiental que contempla calidad del agua de mar, y manejo integral de las zonas costeras, ríos, bosques entre otros. La integración, satisfacción y correcto aprovechamiento del servicio que brindan estas empresas al sector turístico constituyen una de las bases principales de la sostenibilidad.

Cantidad y capacidad de establecimientos turísticos: A medida que aumentan los establecimientos e instalaciones turísticas y sus capacidades, será mayor la integración y participación de las comunidades en la toma de decisiones, planificación, desarrollo y beneficios de la actividad turística, aportando el turismo mas bienestar a la sociedad, para ello se crean programas de educación, formación y sensibilización del turismo sostenible que contribuye a mejorar la calidad de vida de las comunidades; y el nivel de conciencia de los propietarios de servicios y de los turistas, todo esto crea un impacto positivo en la economía del territorio. Por el otro lado, este indicador también nos alerta cuando las capacidades de carga han sido excedidas, que trae consigo consecuencias graves para la industria.

Salud: La gestión de los temas de salud en el sector turístico es de vital importancia a tener en cuenta y esta posee varias dimensiones: el viajero, el sector turístico y la comunidad local. Puede abordarse desde una perspectiva preventiva y curativa enfrentar enfermedades, accidentes y otros problemas relacionados con la salud. Tanto el turista como las autoridades centrales son responsables del riesgo y control de los diferentes parámetros que pueden alterarse.

Seguridad del turista (riesgo, seguridad, planes de emergencia ante desastres naturales): La actividad turística está amenazada por delitos, desastres naturales, epidemias y otros incidentes causados por el hombre. Este indicador mide el resultado de las cuestiones de seguridad turística y tienden a mostrar los efectos de los incidentes ocurridos y como se puede implementar un sistema de seguridad de atención turística frente a riesgos reales o percibidos.

Es recomendable la implementación de un sistema de seguridad de atención especializada al turista, así como la existencia de un marco institucional que garantice estos aspectos fundamentales.

Seguridad pública local: La seguridad pública es particularmente importante para el turismo. Los delitos, el acoso, las enfermedades que sufran los turistas, o los actos que se perciban como hostiles o peligrosos, pueden arruinar un viaje. La falta de seguridad del destino puede perjudicar directamente a visitantes y residentes, influir en la decisión de terceros de visitar el destino y entorpecer la transferencia de los beneficios económicos del turismo a la economía local. Este indicador es fundamental para la buena imagen de un sitio.

Animación del hotel: es reflejo del ambiente interior de la instalación en relación con las posibilidades de entretenimiento de los huéspedes y la creación de un clima relajante y estimulante a la vez, que promueva la aceptación y el uso profuso de la oferta hotelera de servicios. Puede contribuir significativamente al cambio de un turismo de tránsito a un turismo de estancia. La mejor manera de evaluarlo es la consulta directa a los huéspedes, sean nacionales o extranjeros.

Gestión de eventos turísticos (ferias, festividades, control del público): los eventos turísticos son importantes para la industria y juega un papel vital en la variedad de experiencia de los turistas. Es por ello que es necesario conocer de la existencia de eventos turísticos y en qué época del año se realizan, el nivel de involucramiento tanto por parte de los turistas como de la comunidad, en qué medida la población apoya el acontecimiento y cuáles serán sus efectos.

### **3.4.2. Indicadores dentro de la dimensión económica.**

Estacionalidad del turismo (duración de la temporada, frecuentación turística): Todos los destinos turísticos están afectados por la inestabilidad de la industria y muy pocos disfrutan un turismo estable durante todo el año. Este indicador puede mostrar el efecto económico de la estacionalidad en sectores claves del turismo. Muestra también el porcentaje de ocupación de los establecimientos turísticos y los números de días pernoctados y como ellos afectan el empleo estacional y la rotación de personal. Además, muestra la variación de servicios disponibles para los residentes durante la temporada y como provoca efectos sociales y económicos, tales como, el desempleo, en el área.

Empleo (formación, calidad, aptitudes): El origen del empleo turístico es importante en la sostenibilidad de la industria. Alcanzar la máxima vinculación laboral de la población local a las instalaciones turísticas de los destinos crea la base para el desarrollo permanente de esta actividad en beneficio de la economía local, en ese sentido cobra vital importancia la captación y capacitación del personal no solo en las instalaciones turísticas del propio destino sino

también en otras vinculadas al turismo de carácter nacional o internacional. A este fin es necesario implementar programas de entrenamiento y calificación con incentivos salariales y promoción de cargos para atraer fuerza de trabajo calificada al sector.

Conservación del patrimonio construido (sitios culturales, conservación, monumentos): Este indicador mide la necesidad de identificar e investigar los lugares, monumentos y sitios del patrimonio para poder proteger y conservarlos de amenazas individuales o mundiales que se ciernen sobre el patrimonio cultural, no solo para los turistas, sino para todos los residentes de la región y para las generaciones futuras.

Integración en la economía local: la integración de la economía local toma en consideración las características propias de la región para poder desarrollar la región como un destino turístico a través de sus recursos naturales y humanos. Este indicador permite la comunidad evaluar la rentabilidad de su propia inversión en turismo, de los empleos directos e indirectos creados, de la renta percibida por el gasto turístico, y el beneficio económico para cada residente o empresa integrada en esa actividad en la comunidad. En este sentido es la voluntad de las autoridades y los empresarios constituir planes y estrategias para lograr un turismo sostenible en la localidad.

Oferta de variedad de experiencias (diversificación de los productos, gama de servicios): la variedad de experiencias influye en la decisión de los turistas a regresar o recomendar el destino a otras personas. Además, con frecuencia, cuanto mayor variedad, más tiempo permanecerán los turistas para disfrutar de las distintas posibilidades. Este indicador también nos permita conocer la variedad y la calidad de las atracciones del sitio, la gama de servicios que son ofrecidos y como mejorar y diversificar las actividades y servicios existentes.

### **3.4.3. Indicadores dentro de la dimensión ambiental.**

Calidad del agua del mar (contaminación, percepción de la calidad del agua): Las playas constituyen el atractivo turístico más importante de los países del Caribe, por lo tanto es importante detectar los principales agentes contaminantes que merman la calidad del agua del mar para su uso recreativo para garantizar la salud, asegurar que los atractivos turísticos se mantengan explotables, y evitar conflictos legales. Programas de manejo ambiental que evite su contaminación y garantice la salud de los usuarios resulta indispensable y deben ser conocidos por todos los turistas, empleados y comunidad.

Conservación de las áreas protegidas: Las áreas protegidas son de mayor importancia en el eco-turismo, no solo por ser lugares atractivos para la turista sino también de estudios e investigaciones llevadas a cabo por centros o grupos relacionados con el medio ambiente. Este indicador mide el nivel de explotación de las zonas sensibles con actividad turística y como impacta no solo a la industria turística sino al medio ambiente y a los residentes.

Calidad del agua potable: Este indicador mide la calidad del agua de consumo humano y es uno de los factores que determinan el bienestar de los turistas. Su baja calidad suele ir asociada a la aparición de algunas enfermedades que equivale a arruinar unas vacaciones. Considera tanto la que entra al sistema de distribución del destino proveniente de las plantas de tratamiento que lo abastecen, como la que se dispone en el establecimiento turístico; además permiten identificar el riesgo para la salud y para la imagen del sitio.

Acceso al agua potable: El desarrollo de un destino turístico no debe amenazar el acceso al agua potable de la población residente. Bien sea por acueducto, por camiones cisternas u otras vías, se debe garantizar, al menos, el mínimo establecido internacionalmente por persona. Este indicador está relacionado con el consumo y el de calidad de agua, también con los sociales. Es necesario considerarlos de forma integral para garantizar una buena gestión del recurso. Además, mejor acceso garantiza una fuerza laboral más sana para la industria turística.

Consumo y gerencia energética: El análisis de este indicador se realizara considerando dos enfoques; el consumo energético y el aprovechamiento de los recursos naturales. De esta forma el concepto de energía tiene un carácter más integral. No solo visto como tecnologías, equipamientos y accesorios ahorradores y más eficientes, sino también teniendo en cuenta el aprovechamiento de la iluminación y la ventilación natural en el planeamiento y a la arquitectura a partir de un diseño más apropiado al entorno.

Control y tratamiento de las aguas residuales: La gestión de las aguas residuales es una de las grandes preocupaciones del turismo. La contaminación de los propios centros turísticos y de las comunidades e industrias locales puede degradar el sitio e incluso favorecer la aparición de enfermedades. Este indicador ayuda a solucionar la contaminación del agua para mejorar la imagen del destino.

Manejo adecuado de los desechos peligrosos: Los desechos sólidos generados por los turistas y los locales, así como en la operación de las instalaciones turísticas son considerados peligrosos, y por lo tanto, deben ser cuidadosamente manejados ya que la lluvia puede trasladar materiales pesados y otros componentes dañinos para el hombre afectándose el suelo y los acuíferos, atractivos esenciales en los destinos turísticos.

Control de los niveles de los ruidos: Refleja la capacidad de controlar los ruidos que son generados dentro del hotel y los que son generados fuera de él pero que pueden tener algún impacto negativo en ciertos locales dentro de la instalación. Una forma de evaluar este indicador es controlar los niveles respecto a los umbrales sonoros permisibles en los locales emisores, con apoyo de las entidades correspondientes del CITMA y Salud Pública (MINSAP).

Contaminación atmosférica: La contaminación del aire se ha convertido en un problema para muchos sitios, sobre todo en lo que se refiere a los niveles de contaminación industrial. La

contaminación atmosférica también se considera un factor importante para la degradación del patrimonio cultural y natural, donde el propio turismo puede contribuir a aumentar esta contaminación así como la percepción que tienen los turistas sobre la calidad del aire.

Educación ambiental: La preocupación por los problemas ambientales ha tenido especial fuerza en los últimos tiempos. El turismo genera impactos ambientales negativos que requieren ser prevenidos y controlados para garantizar un mínimo de afectaciones. Este indicador está basado en la conciencia de todos los individuales, las instituciones y actores públicos y privados; así como en las instalaciones o empresas turísticas cuyas actividades afectan el medioambiente.

Rehabilitación ambiental: Los daños al medio natural producidos por las actividades turísticas y residentes son potenciales amenazas no solo para la industria, sino para toda la población y generaciones futuras. A través de este indicador podemos analizar cómo fortalecer los planes de manejo ambientales, rehabilitar las áreas afectadas para mantener la belleza, y modernizar las facilidades para aumentar la seguridad de los visitantes.

### **Conclusión Parcial**

En este capítulo utilizando la metodología Delphi en la selección de expertos se determinó el sistema de indicadores de turismo sostenible para la instalación, Hotel Gran Caribe Jagua , agrupada en las tres dimensiones que confinen la sostenibilidad de desarrollo, es decir económico, sociocultural y ambiental.

### Conclusiones Generales

De acuerdo con toda la información obtenida en esta investigación, se puede demostrar que la institución hotelera Gran Caribe Jagua, no puede avanzar hacia el Turismo Sostenible ya que existen dificultades en el cumplimiento de las dimensiones que integran dicho término, entre las que se pueden señalar:

#### 1. Dimensión Económica

-La demanda internacional del hotel Gran Caribe Jagua ofrece buenas perspectivas de acuerdo con el potencial económico de los países de procedencia, pero la práctica de un turismo de tránsito impide obtener mejores resultados económicos.

-La importación obligada de numerosos productos de uso y consumo empeoran las condiciones para conseguir utilidades por parte del hotel y se aparta del camino hacia un Turismo Sostenible, donde la creación de nuevos mercados para los productos nacionales es de suma importancia.

-El presupuesto destinado al desempeño de eventos turísticos de la instalación no satisface la demanda cultural que por su categoría debe presentar.

-La utilidad neta en divisa fue inferior a la planificada, pero se obtuvo un crecimiento con relación al año anterior.

#### 2. Dimensión Ambiental

-Existe desconocimiento de los términos Desarrollo Sostenible, Turismo Sostenible e Indicadores de Turismo Sostenible por parte de los directivos y trabajadores de la instalación.

- A pesar de que en el Diagnóstico Ambiental del hotel está previsto, el establecimiento de un sistema de reciclaje y rehuso de los desechos sólidos, no se realiza adecuadamente, botándose a la basura de la instalación la mayoría de los materiales reciclables.

-Existe incumplimiento en la Legislación Ambiental y Normas Higiénico-Sanitarias cubanas vigentes que la instalación debe cumplir:

- No todos los productos usados en la institución son biodegradables ni cumplen con los parámetros ambientales debido a la existencia de un presupuesto que limita la compra de estos.
- La selección de las sustancias peligrosas no se hace con las medidas establecidas.
- Se incumple el Decreto Ley No.212 "Gestión de la zona costera".
- Se incumple NC 19-01-04 "Ruido". Requisitos generales Higiénico -Sanitarios.

-De manera general ni trabajadores ni directivos conocen las leyes medioambientales que debe cumplir el hotel.

### **3. Dimensión Sociocultural**

-No existen relaciones mantenidas y de forma sistemática entre la instalación y la comunidad que la rodea.

-No se promueven los rasgos distintivos de la cultura nacional y regional, debidamente.

-No se les brinda una detallada información a los turistas sobre la historia de Cienfuegos ni de la instalación y tampoco se les proponen sitios de interés histórico y cultural de la ciudad ni se les hace llegar la programación de múltiples actividades que en ella se realiza.

-La mayoría de los trabajadores que laboran en la institución no poseen información detallada y actualizada sobre la programación de actividades que se realizan en las diferentes instituciones culturales de la provincia.

**4.** En el transcurso de la investigación se ha podido apreciar que el desempeño de la institución no se basa en los indicadores ni en los aspectos en los que debería trabajar para lograr un Turismo Sostenible sino que prevalece lo económico por encima de lo medioambiental y sociocultural, lo cual impide avanzar hacia un verdadero Turismo Sostenible, aunque se puede valorar que tienen algunas acciones por la sostenibilidad que ejecutan de forma inconciente y se hace necesario que trabajen de forma conciente e integral para así lograr el mismo.

Como culminación de la investigación, se realiza el Diseño de un Sistema de Indicadores de Turismo Sostenible. Colaborando así con la instalación para que enfoque su trabajo en base a la sostenibilidad turística.

### Recomendaciones

- Utilizar la estrategia seguida en el logro de la gran cultura económica que tiene el personal que labora en la instalación Hotel Gran Caribe Jagua, en el alcance de una cultura general en todos los demás aspectos del Turismo Sostenible, en lo medioambiental, sociocultural e institucional.
- En los planes de contingencia y contra catástrofe de la institución, no está incluida la preparación para penetraciones del mar. Este es un aspecto muy importante que se deberá tener en cuenta, ya que el hotel está ubicado muy cercano al mar.
- Se deberán hacer revisiones de las instalaciones hidráulicas del área donde está ubicado el hotel y verificar con los organismos competentes al respecto, ya que existen afectaciones en la comunidad y el propio hotel es afectado en determinadas ocasiones con el servicio de agua.
- Se deberá llegar a un consenso entre los vecinos y la dirección del hotel, donde se ofrezcan criterios de ambas partes, y donde se den a conocer sus puntos de vista y cada cual determinar que va a entregar para el bienestar del otro, porque sino hay una interacción real entre la comunidad y la institución, difícilmente esta última podrá lograr un Turismo Sostenible.
- Implementar el Sistema de Indicadores de Turismo Sostenible adecuados a la Institución hotelera Gran Caribe Jagua que se propone en la presente investigación.
- Efectuar investigaciones similares a esta en el resto de las instituciones hoteleras de la provincia, así como en otras instituciones importantes del sector turístico en esta región.
- Promover la elaboración de un documento metodológico que oriente la construcción de Sistemas de Indicadores de Turismo Sostenible en instituciones hoteleras del país, a partir de los resultados de este trabajo y de otras investigaciones similares.

### Referencias bibliográficas

- Antonette Williams, Melisa . (2007). Propuesta de un sistema de indicadores de turismo sostenible en la ciudad de Ocho Ríos, Jamaica. Cienfuegos. Recuperado Febrero 8, 2009, a partir de about:blank.
- Avances en el estudio de los indicadores de sostenibilidad del desarrollo turístico. (2008, Abril 16). <http://www.world-tourism.org/sustainable/esp/boletine/dec2003esp.htm#2>. Recuperado Diciembre 7, 2008, a partir de about:blank.
- Becerra Lois, Francisco; Rodríguez Domínguez Luisa. (2008, Abril 15). Valoración de los Recursos Turísticos con un enfoque territorial - El caso de Cienfuegos . <http://www.ilustrados.com/publicaciones/EpZpEklAlkPTMQTZGo.php>. Recuperado Enero 8, 2009, a partir de about:blank.
- Bustio Ramos, Ania. (2005, Abril 14). Desarrollo sostenible como paradigma de desarrollo: Cuba en camino a la sostenibilidad. <http://www.felixvarela.org/Conf98/pp32.htm>. Recuperado Diciembre 18, 2008, a partir de about:blank.
- Butler, R. (1994). Seasonality in tourism: Issues and problems in tourism (pág.. 340). Recuperado Junio 5, 2009, a partir de about:blank.
- C.J , H. G. H. (1998, Septiembre). Tourism and the Environment. [www.cieca.org/turismo.htm](http://www.cieca.org/turismo.htm). Recuperado Diciembre 15, 2008, a partir de about:blank.
- Camargo, Isis Alejandra. (2003). Aportaciones metodológicas para la implementación del turismo rural en la República de Cuba. Universidad de Pinar del Río, Cuba. Recuperado Diciembre 5, 2008, a partir de about:blank.
- Cañedas, F. G. (1992). La Economía del Progreso. Un Modelo de Futuro Boletín de Estudios Económicos (págs.. 143- 164). Recuperado Junio 5, 2009, a partir de about:blank.
- Carta del turismo sostenible: Conferencia mundial de turismo sostenible. (2005, Abril 13). [http://www.nuevamuseologia.com.ar/carta\\_del\\_turismo\\_sostenible.htm](http://www.nuevamuseologia.com.ar/carta_del_turismo_sostenible.htm). Recuperado Enero 12, 2009, a partir de about:blank.
- Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo. (1998). <http://www.medioambiente.gov.ar/acuerdos/convenciones/rio92/agenda21/age4o.htm>. Recuperado Junio 5, 2009, a partir de about:blank.
- Cumbre de la tierra: un futuro sostenible. (1997). <http://www.cepal.com>. Recuperado Junio 5, 2009, a partir de about:blank.

Dabrowski, P. (2003). Reflexiones sobre la relación entre turismo natural, conservación del Medioambiente y Desarrollo Sostenible. [www.foa.org/docrep/v20900s09.html](http://www.foa.org/docrep/v20900s09.html). Recuperado Diciembre 5, 2008, a partir de about:blank.

Desarrollo de indicadores de sostenibilidad ambiental y desarrollo sostenible en el mundo: un proceso a toda marcha. (2007). <http://www.eclac.cl/publicaciones/pdf>. Recuperado Noviembre 8, 2008, a partir de about:blank.

Desarrollo sostenible del turismo. (2006). <http://www.worldtourism.org/sustainable/esp/boletine/oct2002esp.htm>. Recuperado Junio 5, 2009, a partir de about:blank.

Desarrollo y uso de indicadores ambientales para la planificación y toma de decisiones. (2004). <http://www.habitat.aq.ump.es/html>. Recuperado Enero 5, 2009, a partir de about:blank.

Diagnóstico ambiental del hotel Jagua. (2008). . Recuperado Enero 6, 2009, a partir de about:blank.

Díaz Gispert, Lidia Inés. (2005, Marzo 25). Turismo Sostenible: Un reto del nuevo milenio. <http://www.monografias.com/trabajos17/turismo-sostenible/turismo-sostenible.shtml>. Recuperado Diciembre 15, 2008, a partir de about:blank.

Díaz Gispert, Lidia Inés. (2007). Turismo sostenible: un reto del nuevo milenio. <http://www.monografias.com/trabajos17/turismo-sostenible/turismo-sostenible.shtml>. Recuperado Enero 0, 0, a partir de about:blank.

Diseño de Indicadores de Sostenibilidad para América Latina y el Caribe. (2008, Abril 16). [http://www.iicanet.org/comuniica/n\\_3/espanol/x\\_diseno.htm](http://www.iicanet.org/comuniica/n_3/espanol/x_diseno.htm). Recuperado Junio 5, 2009, a partir de about:blank.

El turismo como instrumento para la sostenibilidad en el gran Caribe. (1998, Septiembre). [www.cieca.org/turismo.htm](http://www.cieca.org/turismo.htm). Recuperado Febrero 5, 2009, a partir de about:blank.

El turismo sostenible. (2007, Noviembre 20). <http://www.tursostenible.com>. Recuperado Marzo 20, 2009, a partir de about:blank.

El Turismo, Factor en Desarrollo. (2006). <http://www.plantasa.com/home.html>. Recuperado Enero 5, 2009, a partir de about:blank.

Hacia un turismo sostenible. (2008, Noviembre 15). [http://www.tecnocienia.es/especiales/turismo\\_sostenible/1.htm](http://www.tecnocienia.es/especiales/turismo_sostenible/1.htm). Recuperado Febrero 25, 2009, a partir de about:blank.

Herrera, Liuva Taneisi. (2005a). Propuesta para un turismo sostenible en Hotel Jagua. Cienfuegos. Recuperado Enero 31, 2009, a partir de about:blank.

Hong Evelyn. (2007). Hacia un Desarrollo Sostenible y Responsable a través del Turismo. <http://www.turisos.net/sostenible/agenda21.html>. Recuperado Febrero 17, 2009, a partir de about:blank.

Hong, Evelyn. (2006). Conferencia mundial de Turismo Sostenible: La Conferencia de Lanzarote. . <http://www.turisos.net/sostenible/lanzarote.html>. Recuperado Junio 5, 2009, a partir de about:blank.

Indicadores ambientales y de sustentabilidad. (2005, Abril 16). <http://www.ciat.cgiar.org/indicators/indicadores>. Recuperado Enero 7, 2009, a partir de about:blank.

Indicadores de desarrollo sostenible para destinos turísticos. (2004). <http://www.worldtourism.org/sustainable/esp/boletine/nov2004esp.html>. Recuperado Enero 0, 0, a partir de about:blank.

Indicadores de desarrollo sostenible. Marco y metodologías de las CSD-ONU. (2005, Abril 16). <http://www.latautonomy.org/Indicadores.PDF>. Recuperado Marzo 7, 2009, a partir de about:blank.

Lic.David Soler Marchan, especialista principal del Museo Provincial Cienfuegos. (2008, Diciembre). Datos históricos del hotel. . Recuperado a partir de about:blank.

Navarro, Mesa Daynesi. (2003). Propuesta de un sistema de indicadores para medir el desarrollo sostenible del turismo del Centro Histórico Urbano de Cienfuegos. Cienfuegos. Recuperado Junio 5, 2009, a partir de about:blank.

Perspectivas del turismo cultural. Indicadores de desarrollo sostenible. (2008, Noviembre 20). <http://www.ciat.org/indicators>. Recuperado Enero 8, 2009, a partir de about:blank.

Tamame B.A. (2005). Desarrollo local sostenible: Potencialidades Endógenas, caso de Rodas. Cienfuegos. Recuperado Febrero 14, 2009, a partir de about:blank.

Tierra de Leyendas en el centro de Cuba. (2008, Marzo 27). [http://www.dtcuba.com/esp/buscar\\_reportajes.asp?cod=141](http://www.dtcuba.com/esp/buscar_reportajes.asp?cod=141). Recuperado Junio 5, 2009, a partir de about:blank.



**Anexo A**

**Encuesta para determinar el Coeficiente de Competencia del Experto**

**Universidad de Cienfuegos “Carlos Rafael Rodríguez”**

**Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales**

**Departamento de Estudios Económicos**

**Carretera a Rodas, km. 4, Cuatro Caminos, Cienfuegos, CUBA. C. P. 59430**

**Teléfono: (53)(432) 52-3351 Fax: (53)(432) 52-2762**

Usted ha sido seleccionado como posible experto para ser consultado respecto a temas asociados a la determinación de Sistemas de Indicadores de Turismo Sostenible

Antes de realizar la consulta correspondiente, como parte del método empírico de investigación “Consulta de Expertos”, es necesario determinar su coeficiente de competencia en este tema, a los efectos de reforzar la validez del resultado de la consulta que realizaremos. Por esta razón le rogamos que responda las siguientes preguntas de la forma más objetiva posible.

Marque con una cruz (X) en la tabla siguiente, el valor que se corresponda en el grado de conocimiento que usted posee sobre el tema “indicadores de turismo sostenible”.

Considere que la escala que le presentamos es ascendente, es decir, el conocimiento sobre el tema referido va creciendo desde 0 hasta 10.

<b>Grado de conocimiento que tiene sobre:</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
Desarrollo sostenible											
Turismo sostenible											
Indicadores de medición de turismo sostenible en instalaciones hoteleras de la cadena Gran Caribe											

Realice una auto evaluación del grado de influencia que cada una de las fuentes que le presentamos a continuación ha tenido en su conocimiento y criterios sobre el tema “turismo sostenible”. Para ello marque con una cruz (X) según corresponda en Alto (A), Medio (M), Bajo (B).

Fuentes de Argumentación	Grado de influencia de cada una de las fuentes		
	Alta	Media	Baja
Análisis teórico por usted realizado.			
Experiencia adquirida.			
Trabajos de autores nacionales que conoce.			
Trabajos de autores internacionales que conoce.			
Conocimiento propio sobre el estado del tema.			
Intuición.			

*Gracias por su cooperación en contestar esta encuesta*

**Anexo B: Listado de expertos seleccionados para la investigación**

No	Nombre y apellidos	Centro de trabajo	Carga que ocupa	Grado científico	Años de experiencia
1	Idania Moya Oliva	Hotel Jagua	Directora Contable-Financiera	Licenciada - Economía	10 años
2	Carmen Delia García	Hotel Jagua	Comercial	Máster en Gestión Turística	20 años
3	Sinahi Morera Ferreiro	Hotel Jagua	Especialista en Comercialización del producto turístico	Ingeniera Industrial	10 años
	Delfín Alpízar Santana	Hotel Jagua	Director Adjunto	Ingeniero Eléctrico	6 años
5	Miriam Fernández González	Hotel Jagua	Directora de Recursos- Humanos	Ingeniera Pecuaria	8 años
6	Maribel Fernández Rodríguez	Hotel Jagua	Especialista de Ingresos	Licenciada - Contabilidad	3 años
7	Francisco Gutiérrez	Hotel Jagua	Jefe de Recepción	Ingeniero Mecánico	10 años
8	Gloria Socorro Gutiérrez	Hotel Jagua	Especialista de Recursos Humanos	Técnico Medio en Economía	12 años
9	Susana Capote Navarro	Hotel Jagua	Especialista en Gestión de Recursos Humanos	Ingeniera Industrial	4 años
10	María Caridad Fernández	Hotel Jagua	Técnica A en Gestión Económica	Licenciada - Economía	8 Años
11	Yanet Naranjo Rodríguez	Hotel Jagua	Especialista en Calidad	Licenciada - Economía	4 años
12	Mayelin de	Hotel	Relaciones Públicas	Ingeniera	5 años

	Armas	Jagua		Industrial	
13	Katuska Herme Cáceres	Hotel Jagua	Especialista B en Comercialización Turística	Ingeniera Industrial	12

**Anexo C****Encuesta de la Primera Ronda*****Universidad de Cienfuegos “Carlos Rafael Rodríguez”*****Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*****Departamento de Estudios Económicos*****Carretera a Rodas, km. 4, Cuatro Caminos, Cienfuegos, CUBA. C. P. 59430****Teléfono: (53)(432) 52-3351 Fax: (53)(432) 52-2762****Cuestionario**

El presente cuestionario fue diseñado por el investigador, el cual decide aplicar el método delphi (método de expertos) con el objetivo de definir el sistema de indicadores adecuados para medir el desarrollo sostenible del turismo del Hotel Gran Caribe Jagua. Usted forma parte de los expertos seleccionados, contamos con su criterio y colaboración. A continuación listamos un grupo de indicadores a evaluar por usted; en una escala del 1 a 5 puntos, donde:

- Mide el desarrollo sostenible del turismo a un nivel bajo.
- Mide el desarrollo sostenible del turismo a un nivel medianamente bajo.
- Mide el desarrollo sostenible del turismo a un nivel medio.
- Mide el desarrollo sostenible del turismo a un nivel medianamente alto.
- Mide el desarrollo sostenible del turismo a un nivel alto.

Por favor marque con una cruz (X) en la tabla que a continuación le presentamos:

1	2	3	4	5	Indicadores
					Efectos del turismo en la comunidad
					Calidad de los servicios
					Mantenimiento de la satisfacción de los turistas
					Satisfacción de las empresas implicadas
					Productos y servicios locales comprados por empresas turísticas
					Cantidad de ofertas turísticas y capacidades disponibles
					salud

					Seguridad del turista
					Seguridad pública local
					Animación del hotel
					Gestión de eventos turísticos
					Estacionalidad del turismo
					Sistema de control y evaluación de la calidad
					Valoración de las identidades culturales locales
					Conservación del patrimonio construido
					Integración en la economía local
					Oferta de variedad de experiencias
					Calidad del agua del mar
					Conservación de las áreas protegidas
					Calidad del agua potable
					Acceso a agua potable
					Consumo y generación energética
					Control y tratamiento de las aguas residuales
					Manejo adecuado de los desechos peligrosos
					Control de los niveles de ruidos
					Previsiones contra catástrofes naturales
					Contaminación atmosférica
					Educación ambiental
					Protección del paisaje
					Rehabilitación ambiental

“Gracias por su cooperación”

**Anexo D**



**Encuesta de la Segunda Ronda**

***Universidad de Cienfuegos “Carlos Rafael Rodríguez”***

**Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales**

***Departamento de Estudios Económicos***

**Carretera a Rodas, km. 4, Cuatro Caminos, Cienfuegos, CUBA. C. P. 59430**

**Teléfono: (53)(432) 52-3351 Fax: (53)(432) 52-2762**

**Cuestionario**

Usted forma parte de los expertos seleccionados para aplicar el Método de Expertos (Método Delphi) con el objetivo de identificar el sistema de indicadores para medir el desarrollo sostenible del turismo en el hotel Gran Caribe Jagua.

A continuación mostramos los resultados de la Primera Ronda del método, después de ser procesados en el paquete estadístico SPSS en su versión 11,0 para Windows.

El coeficiente W de Kendall, que mide la concordancia de los expertos, según esta ronda resultó de 0.449 por lo que podemos plantear que existe un bajo nivel de concordancia entre los expertos, para elevar este coeficiente a un nivel más adecuado, se decide aplicar una segunda ronda en la cual se presentó la propuesta de indicadores modificada para ser evaluada por usted.

Según los resultados en el procesamiento estadístico, dada la gran desviación que existe entre las respuestas de los expertos, se eliminaron aquellos indicadores que no miden el turismo sostenible suficientemente; estos indicadores son: Satisfacción de las empresas implicadas, productos y servicios locales comprados por empresas turísticas, valoración de las identidades culturales locales, previsiones contra catástrofes naturales y protección del paisaje.

La escala a considerar es del 1 a 3 puntos, donde:

- Mide el desarrollo sostenible del turismo a nivel bajo
- Mide el desarrollo sostenible del turismo a nivel medio
- Mide el desarrollo sostenible de turismo a nivel alto.

Por favor, marque con una cruz (X) en cada casilla y exponga su criterio sobre cada indicador.

1	2	3	Indicadores
			Efectos del turismo en la comunidad
			Calidad de los servicios
			Mantenimiento de la satisfacción de los turistas
			Cantidad de establecimientos turísticos y capacidades
			salud
			Seguridad del turista
			Seguridad pública local

		Animación del hotel
		Gestión de eventos turísticos
		Sistema de control y evaluación de la calidad
		empleo
		Conservación del patrimonio construido
		Integración en la economía local
		Oferta de variedad de experiencias
		Calidad del agua del mar
		Conservación de las áreas protegidas
		Calidad del agua potable
		Acceso a agua potable
		Consumo y generación energética
		Control y tratamiento de las aguas residuales
		Manejo adecuado de los desechos peligrosos
		Control de los niveles de ruidos
		Contaminación atmosférica
		Educación ambiental
		Rehabilitación ambiental

**“Gracias por su cooperación”**

**Anexo E: Resultados de la Primera Ronda**

Pruebas no Paramétricas.

Estadísticas Descriptivas

	N	Mean	Std. Deviation	Minim.	Maxim	Percentiles		
						75th	25th	50th (Median)
Efectos del	13	2,7692	,4385	2,00	3,00	2,500	3,0000	3,0000

turismo en la comunidad			3			0		
Acceso de la población a los escasos recursos	13	3,4615	,7762 5	3,00	5,00	3,000 0	3,0000	4,0000
Mantenimiento de la satisfacción de los turistas	13	3,0000	,0000 0	3,00	3,00	3,000 0	3,0000	3,0000
Satisfacción de las empresas implicadas	13	2,0769	,8623 2	1,00	3,00	1,000 0	2,0000	3,0000
Productos y servicios comprados por empresas turísticas	13	1,1538	,3755 3	1,00	2,00	1,000 0	1,0000	1,0000
Cantidad y capacidades de establecimientos turístico	13	2,2308	1,012 74	1,00	4,00	1,500 0	2,0000	3,0000
Salud	13	2,8462	1,068 19	2,00	5,00	2,000 0	2,0000	4,0000
Seguridad de los turistas	13	3,6154	,5063 7	3,00	4,00	3,000 0	4,0000	4,0000
Seguridad pública	13	3,6154	1,120 90	2,00	5,00	2,500 0	4,0000	4,5000
Animación del hotel	13	3,8462	,8987 2	3,00	5,00	3,000 0	4,0000	5,0000
Gestión de eventos turísticos	13	3,0000	,7071 1	2,00	4,00	2,500 0	3,0000	3,5000
Estacionalidad	13	2,3846	1,120	1,00	5,00	1,500	2,0000	3,0000

del turismo			90			0		
Empleo	13	3,2308	1,300 89	1,00	5,00	2,000 0	4,0000	4,0000
Valoración de las identidades y culturales locales	13	1,6154	,5063 7	1,00	2,00	1,000 0	2,0000	2,0000
Conservación del patrimonio construido	13	2,6154	1,260 85	1,00	5,00	1,000 0	3,0000	3,0000
Integración en la economía local	13	2,6923	1,315 59	1,00	5,00	1,500 0	3,0000	4,0000
Oferta de variedad de experiencias	13	2,0769	,9540 7	1,00	4,00	1,000 0	2,0000	3,0000
Calidad del agua del mar	13	2,3846	1,120 90	1,00	4,00	1,000 0	3,0000	3,0000
Conservación de las áreas protegidos	13	2,4615	,8770 6	1,00	4,00	2,000 0	2,0000	3,0000
Calidad del agua potable	13	3,5385	,5188 7	3,00	4,00	3,000 0	4,0000	4,0000
Acceso al agua potable	13	2,7692	,5991 4	2,00	4,00	2,000 0	3,0000	3,0000
Consumo y gerencia energética	13	2,6923	,4803 8	2,00	3,00	2,000 0	3,0000	3,0000
Control y tratamiento de las aguas residuales	13	3,3846	,7679 5	2,00	5,00	3,000 0	3,0000	4,0000
Manejo adecuado de	13	2,3846	,5063 7	2,00	3,00	2,000 0	2,0000	3,0000

los desechos peligrosos								
Control de los niveles de ruidos	13	2,6923	,48038	2,00	3,00	2,0000	3,0000	3,0000
Previsiones contra catástrofes naturales	13	1,3077	,48038	1,00	2,00	1,0000	1,0000	2,0000
Contaminación atmosférica	13	2,4615	,51887	2,00	3,00	2,0000	2,0000	3,0000
Educación ambiental	13	3,2308	,43853	3,00	4,00	3,0000	3,0000	3,5000
Protección del paisaje	13	1,5385	,51887	1,00	2,00	1,0000	2,0000	2,0000
Rehabilitación ambiental	13	2,7692	1,16575	1,00	5,00	2,0000	3,0000	3,5000

**Prueba W de Kendall**

**Rangos**

	<b>Rango Promedio</b>
Efectos del turismo en la comunidad	16,88
Acceso de la población a los escasos recursos	21,77
Mantenimiento de la satisfacción de los turistas	18,92
Satisfacción de las empresas implicadas	10,85
Productos y servicios comprados por empresas turísticas	3,65
Cantidad y capacidades de establecimientos turístico	12,04
Salud	16,31
Seguridad de los turistas	23,81

Seguridad pública	22,54
Animación del hotel	24,38
Gestión de eventos turísticos	18,38
Estacionalidad del turismo	13,27
Empleo	19,19
Valoración de las identidades y culturales locales	6,38
Conservación del patrimonio construido	15,12
Integración en la economía local	16,27
Oferta de variedad de experiencias	10,77
Calidad del agua del mar	13,92
Conservación de las áreas protegidos	13,69
Calidad del agua potable	23,27
Acceso a agua potable	16,42
Consumo y gerencia energética	15,92
Control y tratamiento de las aguas residuales	21,54
Manejo adecuado de los desechos peligrosos	12,73
Control de los niveles de ruidos	15,81
Previsiones contra catástrofes naturales	4,62
Contaminación atmosférica	13,65
Educación ambiental	20,54
Protección del paisaje	6,15
Rehabilitación ambiental	16,19

**Estadísticos de Contraste**

N	13
W de Kendall (a)	,449
Chi-cuadrado	169,109
gl	29
Sig. Asintót.	,000

a Coeficiente de concordancia de Kendall

**Anexo H: Resultados de la Segunda Ronda**

Pruebas no Paramétricas

Estadísticos Descriptivos

	N	media	Desviac típica	Mini	Maxim	Percentiles		
						75	25	50 (Median)
Efectos del turismo en la comunidad	13	3.0000	.0000	3.00	3.00	3.0000	3.0000	3.0000
Acceso de la población a los escasos recursos	13	2.6923	.4804	2.00	3.00	2.0000	3.0000	3.0000
Mantenimiento de la satisfacción de los turistas	13	2.9231	.2774	2.00	3.00	3.0000	3.0000	3.0000
Satisfacción de las	13	2.8462	.3755	2.00	3.00	3.0000	3.0000	3.0000

empresas implicadas								
Cantidad y capacidades de de establecimientos turísticos	13	2.7692	.4385	2.00	3.00	2.5000	3.0000	3.0000
Salud	13	2.8462	.3755	2.00	3.00	3.0000	3.0000	3.0000
Seguridad de los turistas	13	3.0000	.0000	3.00	3.00	3.0000	3.0000	3.0000
Seguridad publica local	13	2.6154	.5064	2.00	3.00	2.0000	3.0000	3.0000
Control de epidemias	13	3.0000	.0000	3.00	3.00	3.0000	3.0000	3.0000
Gestión de eventos turísticos	13	3.0000	.0000	3.00	3.00	3.0000	3.0000	3.0000
Estacionalidad del turismo	13	3.0000	.0000	3.00	3.00	3.0000	3.0000	3.0000
Empleo	13	3.0000	.0000	3.00	3.00	3.0000	3.0000	3.0000
Conservación del patrimonio	13	2.0000	.0000	2.00	2.00	2.0000	2.0000	2.0000
Integración en la economía local	13	3.0000	.0000	3.00	3.00	3.0000	3.0000	3.0000
Oferta de variedad de experiencias	13	3.0000	.0000	3.00	3.00	3.0000	3.0000	3.0000
Calidad del agua del mar	13	3.0000	.0000	3.00	3.00	3.0000	3.0000	3.0000
Conservación de las áreas protegidos	13	2.0000	.0000	2.00	2.00	2.0000	2.0000	2.0000
Calidad del agua potable	13	3.0000	.0000	3.00	3.00	3.0000	3.0000	3.0000
Acceso a agua potable	13	3.0000	.0000	3.00	3.00	3.0000	3.0000	3.0000
Consumo y gerencia energética	13	2.0000	.0000	2.00	2.00	2.0000	2.0000	2.0000
Control y tratamiento de las aguas residuales	13	2.4615	.5189	2.00	3.00	2.0000	2.0000	3.0000
Manejo de los desechos peligrosos	13	2.9231	.2774	2.00	3.00	3.0000	3.0000	3.0000
Control de los niveles de ruidos	13	3.0000	.0000	3.00	3.00	3.0000	3.0000	3.0000
Contaminación atmosférica	13	3.0000	.0000	3.00	3.00	3.0000	3.0000	3.0000
Educación ambiental	13	2.8462	.3755	2.00	3.00	3.0000	3.0000	3.0000

Rehabilitación ambiental	13	2.0000	.0000	2.00	2.00	2.0000	2.0000	2.0000
--------------------------	----	--------	-------	------	------	--------	--------	--------

**Prueba W de Kendall**

**Rangos**

	Rango Promedio
Efectos del turismo en la comunidad	16.54
Acceso de la población a los escasos recursos	12.54
Mantenimiento de la satisfacción de los turistas	15.54
Satisfacción de las empresas implicadas	14.54
Cantidad y capacidades de establecimientos turísticos	13.54
Salud	14.54
Seguridad de los turistas	16.54
Seguridad publica local	11.54
Animación del hotel	16.54
Gestión de eventos turísticos	16.54
Estacionalidad del turismo	16.54
Empleo	16.54
Conservación del patrimonio	3.54
Integración en la economía local	16.54
Oferta de variedad de experiencias	16.54
Calidad del agua del mar	16.54
Conservación de las áreas protegidos	3.54
Calidad del agua potable	16.54
Acceso a agua potable	16.54
Consumo y gerencia energética	3.54
Control y tratamiento de las aguas residuales	9.54
Manejo de los desechos peligrosos	15.54
Control de los niveles de ruidos	16.54
Contaminación atmosférica	16.54
Educación ambiental	14.54
Rehabilitación ambiental	3.54

**Estadísticos de Contraste**

N	13
W de Kendall	.708
(a)	230.061
Chi-cuadrado	25
df	.000
Sig. asintót	

a Coeficiente de concordancia de Kendall