



**UNIVERSIDAD DE SANCTI SPÍRITUS**

**“JOSE MARTÍ PÉREZ”**

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**LICENCIATURA EN TURISMO**

**Trabajo de diploma para optar por el título de Licenciatura en Turismo**

**Título:**

**Impacto sociocultural de la gestión turística en la provincia de Sancti Spíritus**

**Autor:** Roxana Inés Valdés González

**Tutor:** Dr. C. Humberto Clemente Calderón Echevarría

Dr. C. Jorge Lázaro Duque Robaina

**Sancti Spíritus, 2022**

Este documento es Propiedad Patrimonial de la Universidad de Sancti Spíritus “José Martí Pérez”, y se encuentra depositado en los fondos del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación “Raúl Ferrer Pérez”, subordinado a la Dirección General de Desarrollo 3 de la mencionada casa de altos estudios.

Se autoriza su utilización bajo la licencia siguiente:

**Atribución- No Comercial- Compartirlgual**



Para cualquier información, contacte con:

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación “Raúl Ferrer Pérez”.  
Comandante Manuel Fajardo s/n, esquina a Cuartel, Olivos 1. Sancti Spíritus. Cuba.  
CP. 60100

Teléfono: **41-334968**

*"... el turismo es uno de los recursos  
potenciales de la provincia que se han  
desarrollado y se deben seguir  
desarrollando mucho más. . . " (Fidel Castro,  
Sancti Spiritus, 26/07/1986)*

## **RESUMEN**

La investigación consideró como objeto de estudio el proceso de gestión turística y de acuerdo con la problemática planteada se propuso como objetivo general el de determinar transformaciones de las características del impacto sociocultural en el entorno de la provincia de Sancti Spiritus por la gestión turística. Apoyado en fundamentos teóricos elaborados, se emplearon varios métodos, entre ellos del nivel teórico (el histórico-lógico, el analítico-sintético, el enfoque de sistema y el inductivo-deductivo), del nivel empírico (observación, análisis documental, entrevista, criterio de especialistas y la triangulación). Derivado de los fundamentos teóricos se realizó la definición operacional de las variables y se ejecutaron otros pasos para la investigación, como lo fue la recogida y el análisis de los datos. Dentro de los principales resultados obtenidos se encuentra el diagnóstico de fortalezas y debilidades presentes en la gestión turística del territorio para lograr un impacto sociocultural positivo. Con el carácter mencionado se destacan transformaciones en características económicas (incremento de ofertas de empleos y en mayor nivel para mujeres), así como otras transformaciones culturales en el entorno como es la de contribuir a la declaración de Trinidad como Ciudad Creativa por la UNESCO y el incremento de centros culturales. Las mismas conducen a una mejor calidad de vida para los residentes de las comunidades anfitrionas. Con carácter negativo se detectó las demográficas debido a la migración sin un apoyo del fondo habitacional. Se proponen acciones para afrontar el impacto sociocultural negativo a partir de la gestión turística.

### **Palabras clave:**

Impacto social, dimensión sociocultural, impacto sociocultural, gestión, gestión turística

## **ABSTRACT**

The research that is presented considered the tourism management process as an object of study and, according to the problems raised, the general objective was to determine transformations of the characteristics of the sociocultural impact in the environment of the province of Sancti Spiritus by tourism management. . Supported by the theoretical foundations elaborated, various methods were used in the investigative activity, from the theoretical level (the historical-logical, the analytical-synthetic, the system approach and the inductive-deductive), from the empirical level (observation, documentary analysis, interview, specialist criteria and triangulation). After the elaboration of the conceptual theoretical framework, the operational definition of the variables was carried out and other steps were carried out for the investigation, such as the collection of information and the analysis of the data. Among the main results obtained is the diagnosis of the strengths and weaknesses that exist in the tourism management of the territory to achieve a positive sociocultural impact. With the aforementioned character, the transformations in economic characteristics (increase in job offers and at a higher level for women) and cultural transformations (contributing to the declaration of Trinidad as a Creative City by UNESCO) stand out. They contribute to a better quality of life for the residents of the host communities. With a negative character are the demographic ones due to migration without support from the housing fund. Actions are proposed to deal with the sociocultural impact from tourism management.

### **Keywords:**

Social impact, sociocultural dimension, sociocultural impact, management, tourism management

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>CAPITULO I. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL ACERCA DE LOS FUNDAMENTOS DEL IMPACTO SOCIOCULTURAL DE LA GESTIÓN TURÍSTICA</b>	6
<b>1.1. La gestión turística en el contexto actual</b>	6
<b>1.2. Impacto social y dimensión sociocultural</b>	11
<b>1.3 El impacto sociocultural de la gestión turística</b>	17
<b>CAPITULO II. CONCEPCIÓN METODOLÓGICA PARA ANALISIS DEL IMPACTO SOCIOCULTURAL DE LA GESTIÓN TURÍSTICA. DIAGNÓSTICO EN SANCTI SPIRITUS</b>	24
<b>2.1. La concepción metodológica para el análisis del impacto sociocultural de la gestión turística en el territorio espirituano</b>	27
<b>2.2. La gestión turística en la provincia de Sancti Spiritus</b>	31
<b>CAPÍTULO III. CARACTERÍSTICAS DEL IMPACTO SOCIOCULTURAL DE LA GESTIÓN TURÍSTICA Y PROPUESTA DE ACCIONES</b>	42
<b>3.1. Características del impacto sociocultural en el entorno de la provincia de Sancti Spiritus ante la gestión turística</b>	47
<b>3.2. Propuesta de acciones para contribuir al impacto sociocultural positivo de la gestión turística en la provincia de Sancti Spiritus</b>	53
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	59
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	-
<b>ANEXOS</b>	-

## INTRODUCCIÓN

La gestión turística se realiza en un medio sociocultural, de esta forma el desarrollo del turismo incide en el bienestar a la población de comunidades anfitrionas, es por ello que la participación de sus residentes es fundamental. Desde otro punto de vista en este contexto se garantiza la seguridad ciudadana e higiénico-sanitaria de los visitantes, además de que se producen actividades y eventos atractivos para el turismo. Es de señalar que uno de los principales objetivos de los viajes del presente siglo es el intercambio sociocultural, el conocimiento de la cultura del lugar visitado, de su arte y música, entre otras particularidades. De esta forma resulta importante el análisis del impacto sociocultural de la gestión turística en determinado territorio.

A nivel internacional Balbuena, Barrera y Hernández (2017) consideran importante que las estrategias a implementar para la gestión turística reflexionen acerca del impacto sociocultural. Entre otras cuestiones plantean la de mantener la conservación y restauración del patrimonio cultural, así como establecer las medidas en cuanto a los límites a seguir. Plantean además que la utilidad no depende del deterioro de las edificaciones o a la comercialización indiscriminada de los valores intangibles y símbolos de cada nación. Además Sánchez, Jiménez & Bordón (2021) consideran importante que la gestión turística enfatice en las competencias de carácter sociocultural de los profesionales en que recae la responsabilidad de promocionar y ejecutar ofertas de productos turísticos en el mercado internacional.

En Cuba el turismo es el sector principal, más dinámico y con efecto multiplicador de la economía que contribuye al desarrollo del país a través de la comercialización de un producto turístico autóctono (Díaz Canel, 2020) y (Ávila, 2021). En el caso de Sancti Spiritus, la formación de una cultura en la gestión turística, ha de verse asociada a la consolidación del desarrollo del turismo en esta región, como elemento de una oferta complementaria (Bello, Muñoz, Soto & Morcate, 2018), (García, Quintero & Quintero, 2020). Esta provincia posee cualidades territoriales específicas, tanto naturales como socioculturales, de ahí sus potencialidades para ofrecer diferentes modalidades al turismo nacional e internacional en función de sus preferencias.

Por otra parte, acerca del impacto sociocultural de la gestión turística en la provincia de Sancti Spiritus, resulta insuficiente la información como resultado de investigaciones realizadas. Todo ello si se compara con la extensa producción académica sobre el tema a nivel internacional y en otros territorios del país, a pesar de algunos estudios que se han realizado en el contexto espirituario (Díaz, 2013)(Alfonso, 2013) (Alonso, 2019). Debe señalarse que estos trabajos han sido dirigidos fundamentalmente por la Universidad “Martha Abreu” de Las Villas, lo que acentúa además una insuficiencia para el territorio

Varios autores plantean la importancia que tiene la identificación de los cambios socioculturales generados por el turismo (Costa, Armijos & Paladines, (2017). En este tipo de investigaciones son insuficientes además, de acuerdo a la literatura que ha sido posible consultar, realizar un listado de transformaciones socioculturales. Existen autores que lo consideran una actividad difícil (Barbacci, 2018). La autora de la investigación considera que esto obedece a la carencia de una definición operacional de lo que significa la dimensión sociocultural de los impactos del turismo.

Además de lo expuesto, a partir de indagaciones y observaciones realizadas, desde el punto de vista práctico la gestión turística adolece de concebir como proceso la inclusión de la concepción del impacto sociocultural al elaborar los productos turísticos que se ofertan. De esta forma no son adecuadamente incluidas en las estrategias de marketing. Ello de por sí acentúa los efectos que puede tener el turismo en las condiciones socioculturales en el territorio espirituario.

Todo lo expuesto constituye, en síntesis, la situación problemática que conduce a esta investigación y la fundamenta. Se plantea entonces como **problema científico**: ¿Cuáles son las transformaciones de las características del impacto sociocultural en el entorno de la provincia de Sancti Spiritus a partir de la gestión turística?

En tal sentido se delimita como **objeto de estudio** el proceso de gestión turística y como **campo de acción** impacto sociocultural en el entorno de la provincia de Sancti Spiritus por la gestión turística



De acuerdo con la problemática planteada se propone como **objetivo general**: Determinar transformaciones de las características del impacto sociocultural en el entorno de la provincia de Sancti Spiritus por la gestión turística.

En concordancia con el objetivo general, resulta necesario asumir los siguientes **objetivos específicos**:

- Precisar el marco teórico referencial acerca de los fundamentos para la investigación del impacto sociocultural de la gestión turística.
- Identificar el estado inicial de las características del impacto sociocultural de la gestión turística en la provincia de Sancti Spiritus.
- Señalar características de las transformaciones por el impacto sociocultural de la gestión turística en el entorno de la provincia de Sancti Spiritus.
- Proponer acciones que contribuyan a transformaciones de carácter positivo por el impacto sociocultural de la gestión turística en el entorno

Se presenta entonces como **hipótesis**: las **características del impacto sociocultural en el entorno** de la provincia de Sancti Spiritus manifiestan transformaciones por la **gestión turística** que se implementa. Para validar la **hipótesis de investigación** se propone trabajar con la **variable independiente** gestión turística y como **variable dependiente** características del impacto sociocultural en el entorno de la provincia de Sancti Spiritus

La presente investigación es **viable**, pues la provincia se encuentra ubicada dentro de los polos turísticos importantes del país, ante las posibilidades de desarrollo del turismo en estas regiones y a nivel nacional. La investigación es **factible** ya que Sancti Spiritus dispondrá de un análisis del impacto sociocultural a partir de la gestión turística. El mismo contribuirá a los planificadores, decisores, y promotores del turismo a identificar preocupaciones y prioridades para la elaboración de políticas y estrategias turísticas e integrarlas al desarrollo de la provincia.

La metodología cualitativa posibilitó el estudio de la realidad en su contexto natural, tal y como sucede, intentando interpretar los fenómenos de acuerdo con los significados para las personas implicadas, se intenta además alcanzar una visión holística

(sistemática, amplia e integrada) del contexto. Por su parte la metodología cuantitativa integra varios atributos del objeto o fenómeno y procesos que se desean medir para obtener variadas informaciones que pueden ampliar el espectro investigativo.

En la investigación se utilizaron varios métodos. Del nivel teórico:

- **El histórico-lógico** permitió profundizar en la concepción de transformaciones dado el impacto sociocultural a partir de la gestión turística en Sancti Spiritus.
- **El analítico-sintético**, permitió valorar la situación actual del problema, así como identificar **características del impacto sociocultural en el entorno** ante las transformaciones que se manifiestan por la **gestión turística**
- **El enfoque de sistema**, contribuyó a identificar la interacción entre el impacto sociocultural y la gestión turística. El impacto sociocultural se considerará como un sistema de efectos en varias dimensiones del modo de vida de la sociedad.
- **El inductivo-deductivo**, facilitó el tránsito de lo general a lo particular y viceversa. Estableciendo las direcciones necesarias en las etapas del proceso investigativo, dándole un enfoque interdisciplinario al proceso de impacto sociocultural. Posibilita también delimitar los procedimientos que conlleva.

Del nivel empírico se usaron métodos para obtener datos necesarios en el estudio:

- **Observación.** Se utilizó para la obtención de información que se orientó al diagnóstico. Permite además obtener datos y situaciones susceptibles de ser recogidas y analizadas como son transformaciones en sitios históricos y monumentales a modo de ejemplo mediante una guía elaborada (anexo1).
- **Análisis documental.** Permite el análisis de documentos legislativos, textos científicos, anuarios estadísticos, informaciones de la prensa digital e impresa, así como investigaciones en las que se sustenta y fundamenta el proceso de gestión turística y su impacto sociocultural en aspectos señalados (anexo 2).
- **Entrevista.** Se utilizó como fuente de información con directivos y funcionarios del sector turístico. Además para constatar los criterios de la comunidad sobre el impacto sociocultural de la gestión turística, según la guía (anexo3).

- **Criterio de especialistas.** Para conocer sus criterios acerca del estado actual del impacto sociocultural en la gestión turística en Sancti Spíritus, además para que sirva de fundamento para elaborar propuestas de estrategia para la misma.
- **Triangulación:** Con los datos de los diferentes se utilizó para identificar las características de las transformaciones por el impacto sociocultural a partir de la gestión turística en Sancti Spiritus.

Los métodos estadístico-matemáticos, se aplicaron en el procesamiento de los datos. El análisis porcentual de las frecuencias permitió representar y valorar resultados de instrumentos y técnicas aplicadas.

**El aporte de la investigación** está determinado a partir del diagnóstico del estado actual de las características del impacto sociocultural a partir de la gestión turística en Sancti Spiritus mediante un análisis situacional desde las instituciones de la localidad. Es de considerar también el aporte sociocultural que brinda a la población, el cual puede utilizarse de fundamento para elaborar una propuesta de acciones para el perfeccionamiento de la gestión turística en Sancti Spíritus. Constituye la base para la concepción de un instrumento necesario, en la concepción de marketing, de manera que posibilite brindarle al visitante foráneo una experiencia de calidad, así como enriquecer la vida espiritual de la población a escala local.

El trabajo se estructura en introducción, desarrollo (tres capítulos), conclusiones y recomendaciones. El **Capítulo I** presenta el marco teórico referencial del tema, abordándose la relación gestión turística-impacto sociocultural, se hace énfasis en la categoría de lo sociocultural como elemento esencial para el turismo. En el **Capítulo II** se fundamentan las definiciones operacionales, la metodología empleada y un diagnóstico inicial del impacto sociocultural. El **Capítulo III** contiene la propuesta de acciones para contribuir a las transformaciones con carácter positivo a partir del impacto sociocultural de la gestión turística. Además se incluyen la bibliografía y un grupo de anexos que ilustran el contenido.

## **CAPITULO I: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL ACERCA DE LOS FUNDAMENTOS DEL IMPACTO SOCIOCULTURAL DE LA GESTIÓN TURÍSTICA**

El capítulo se propone ofrecer criterios acerca de los fundamentos teóricos para la investigación del impacto sociocultural a partir de la gestión turística en la provincia de Sancti Spiritus. La exposición destaca lo relacionado con el objeto de estudio y con el tratamiento teórico a la gestión turística y a la dimensión de lo sociocultural que se corresponde con el impacto del desarrollo del turismo. Estos argumentos apoyan la definición operacional del impacto sociocultural de la gestión turística.

### **1.1 La gestión turística en el contexto actual**

La gestión consiste en asumir y llevar a cabo las responsabilidades sobre un proceso. Esto puede ser empresarial o personal e incluye la preocupación por la disposición de los recursos y estructuras necesarias para que tenga lugar la coordinación de sus actividades (y correspondientes interacciones) y sus semejantes. Por otra parte el término es utilizado para referirse al conjunto de acciones o diligencias que permiten la realización de cualquier actividad o deseo. Dicho de otra manera, una gestión se refiere a todos aquellos trámites que se realizan con la finalidad de resolver una situación o materializar un proyecto. En el entorno empresarial o comercial, la gestión está asociada con la dirección o la administración de un negocio.

El concepto de gestión se utiliza para hablar de proyectos o en general de cualquier tipo de actividad que requiera procesos de planificación, desarrollo, implementación y control. Constituye por tanto un proceso que tiene como importancia el logro de conseguir aumentar los resultados óptimos de una institución o empresa. Depende fundamentalmente de los cuatro pilares básicos mencionados para alcanzar los objetivos planteados. Es posible aseverar que existen diferentes tipos de gestión y dentro de ellas se encuentra la gestión turística. Esta modalidad continúa posicionándose como una de las actividades más importantes de la economía mundial en la actualidad (Hernández, 2019).

Según la Organización Mundial de Turismo (OMT), el turismo genera el 10 % del Producto Interno Bruto (PIB) mundial o uno de cada 10 puestos de trabajo. En el año 2016, se arribó a 1,235 millones de turistas internacionales y los pronósticos consideran que en el 2030 esta cifra alcanzará a los 1.8 billones. La Asamblea General de las Naciones Unidas declaró el año 2017 como “Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo”, con el objetivo de enfatizar que el crecimiento de esta industria viene acompañado de responsabilidad (Barbacci, 2018).

Autores como Enríquez., Osorio, Castillo & Arellano (2012) consideran que la gestión turística se reafirma como uno de los pilares fundamentales de las propuestas de crecimiento económico de numerosas naciones, constituyéndose en la actividad de mayor expansión en todos los continentes, la cual está generando una fuerte competencia entre países, regiones, ciudades y poblados, que compiten por posicionarse dentro del segmento del turismo cultural, en un mercado nacional e internacional exigente y de fuerte demanda.

En pleno siglo XXI, la actividad turística crece constantemente, beneficiándose del derecho al tiempo libre de las personas para descansar, recrearse, cultivarse y socializar con otros individuos, con identidades, culturas, estilos de vida y creencias diferentes. A pesar de las tendencias crecientes en el año 2020 tuvo un significativo declive a partir de la pandemia de la COVID-19, registrando decrecimiento de llegadas de turistas internacionales en Cuba, al igual que en el resto del mundo. (Bauza & Melgosa, 2020). De acuerdo a los criterios que existen en estos momentos se aprecia un nuevo ascenso en la gran mayoría de los destinos a nivel mundial comparado con lo que existía anteriormente por la situación planteada (Martínez, 2022).

La tendencia de desarrollo de una gestión turística masiva en segmentos como el de sol y playa predomina, pero actualmente la oferta se diversifica y se orienta para atraer una clientela de países con economías más estables, hacia naciones en proceso de desarrollo, hecho y actividad que significa indiscutiblemente una importante fuente de ingresos y que, en muchos casos, ubica al turismo como una

prioridad nacional dentro de las políticas de Estado de la naciones, como es el caso de Cuba. En la Conceptualización del Modelo Económico y Social Cubano de Desarrollo Socialista (Comité Central del Partido Comunista de Cuba, 2021) están precisados los lineamientos a seguir en la gestión turística y que están asociados a la protección y conservación del patrimonio cultural.

El documento considera como un factor de prosperidad y bienestar la posibilidad del pueblo de participar de manera creadora en los procesos culturales e históricos, y de estar capacitado para disfrutar a plenitud lo mejor del arte y la literatura, así como proteger y apreciar la identidad, el patrimonio cultural, como escudo y esencia de la nación. Específicamente el lineamiento 159 considera que se debe garantizar la sostenibilidad de la Política de Reparación, Renovación y el Mantenimiento de la Infraestructura Turística y de apoyo. Por su parte el lineamiento 160 refiere que es necesario velar para que las expresiones artísticas vinculadas a las actividades turísticas respondan a la Política Cultural del Estado Cubano.

De forma particular la gestión turística se convierte en una profesión que incluye a las personas que se dedican a la administración, la gestión, y la creación de empresas de servicios turísticos y hoteleros. Está basada en la capacidad de comprender, describir y analizar el entorno socioeconómico y cultural de la actividad turística en un país. Todo ello se apoya en la aptitud para el ejercicio de la gestión y la gerencia de empresas turísticas, hoteleras relacionadas con el ocio y el tiempo libre. La gestión turística tiene como marco de acción los principios y valores, éticos, morales y humanistas con sentido crítico y reflexivo de la sociedad.

Para un mayor acercamiento a la definición de gestión turística y valorar los criterios de diferentes autores durante el siglo XXI, se elaboró por un grupo de investigadores una tabla donde aparecen diferentes conceptualizaciones sobre la gestión turística (Pérez, et. al., 2021). Para la investigación que se presenta se asume la de Díaz Criollo (2018). La tabla referenciada se expone a continuación:

### **Conceptualizaciones sobre la gestión turística**

<b>Autor</b>	<b>Descripción/concepto</b>
Benseny (2002)	La gestión de destinos es el proceso integrado a través del que se gestiona cualquier tipo de destino; “abarca cuatro elementos clave: lo que ofrece el destino (la experiencia del visitante, la imagen del destino y el atractivo); la ‘mezcla de visitantes’ (estudios de mercado); las comunicaciones de marketing (conocimiento y promoción y la responsabilidad organizativa (liderazgo y asociación)” [15].
Pérez Campdesuñer (2006)	Proceso dinámico, interactivo, eficiente y eficaz; consistente en planear, organizar, liderar y controlar las acciones en la entidad, desarrollado por un órgano de dirección que cuenta con grupos de personas, recursos y autoridad para el establecimiento, logro y mejora de los propósitos de constitución de la organización, sobre la base del conocimiento de las leyes y principios, de la sociedad, la naturaleza humana y la técnica, así como de información en general [16].
González & Rivas (2008)	Detrás de cada eslabón de la cadena de servicios presentes a lo largo del recorrido en un destino (alojamiento, transporte, recreación y otros.) está en juego la competitividad y permanencia en el tiempo del destino, es decir su sustentabilidad, lo que hace indispensable que los actores públicos y privados apliquen protocolos básicos (estratégicos) consensuados entre ellos, al estilo de “buenas prácticas”, para asegurarle al visitante una experiencia turística de la mejor calidad posible según el estado de desarrollo del destino [17].
Mondéjar Jiménez et al. (2009)	La gestión de un destino turístico requiere aunar esfuerzos a distintos niveles, estableciendo fórmulas de colaboración que permitan una gestión turística integral para poder adaptar la oferta del destino a las necesidades que manifiestan los turistas, teniendo en cuenta las nuevas preferencias de la demanda real y potencial [18].
Velasco González (2009)	La gestión turística del patrimonio cultural podría definirse como la aplicación de conocimientos específicos para la conversión de bienes de patrimonio cultural en recursos turísticos [19].
Velasco (2016)	La gestión en relación con el turismo se trata de observar, investigar y proponer mejoras de gestión para las distintas organizaciones que, desde diferentes niveles de gobierno, trabajan por el turismo [20].
Díaz Criollo (2018)	La gestión turística se define como el conjunto de procedimientos que se llevan a cabo para el logro de los fines trazados en el destino turístico con la debida planificación y la coordinación de los distintos organismos [21].
Moreno Melgarejo et al. (2018)	La gestión del destino turístico es un elemento clave para garantizar el desarrollo sostenible del turismo y maximizar el rendimiento económico de este específico sector de la economía [10].
Naranjo Lluport et al. (2019)	Comprende el desarrollo y aprovechamiento de los subsectores que comprenden el fenómeno turístico dígame cultural, religioso, gastronómico, el turismo de sol y playa entre otros [22].
Bringas Rábago	En la actividad turística, una buena planificación y gestión, puede convertirse en un importante motor de desarrollo para las poblaciones

(2020)	receptoras, generar beneficioeconómicos y sociales principalmente, además de aportar recursos es necesaria la gestión oportuna de cada destino entendiendo las diferentes condiciones requeridaspor el territorio y la posibilidad de aportación que se espera del turismo hacia lapoblación [9].
--------	---

Alrededor del fenómeno de la gestión turística, se forman diversas tramas de relaciones e intereses que caracterizan su funcionamiento como un sistema complejo, en el cual se congregan usuarios diversos que perciben su potencial a través de códigos distintos, otorgándole una dualidad positiva-negativa, según los intereses o las expectativas que se establecen a partir de su potencial para alcanzar objetivos y metas diversas, principalmente de crecimiento económico, muchas veces alejadas totalmente de una visión integral, que conlleve a prácticas de manejo sostenible de los recursos naturales y culturales (Condor, 2018)..

La afirmación de que la gestión turística puede ser tanto el mejor amigo como el peor enemigo del desarrollo es una premisa irrefutable (Estevez, 2019). Ello se sustenta en el peso económico que tiene la industria turística, lo cual merece prestar atención a este fenómeno de aspectos múltiples y ámbitos de desarrollo globales. También deben considerarse los efectos del turismo en el medio ambiente y en particular en el patrimonio cultural. Ello demanda de estrategias innovadoras para sentar las bases de efectivas políticas internacionales, regionales y locales, en la gestión del turismo de forma general y el cultural en particular.

El correcto desarrollo de la gestión turística sobre el territorio implica a diferentes agentes que tienen que visualizarlo de manera integral, ya que ha resultado una actividad económica importante para los estados. De esta forma se incluye el alojamiento, transportes, actividades, restauración, empresas de mediación o los mismos turistas entre otros condicionantes. La conciliación de todas las necesidades debe garantizar un desarrollo justo y equilibrado de las regiones. En las etapas de gestión y planificación del turismo es necesaria la participación de todos los agentes implicados procurando encontrar el modelo turístico más adecuado en un escenario de la gestión turística cada vez más saturado.



El papel y tareas que tienen que desarrollar los gestores y técnicos turísticos locales están basados en el fomento, gestión, creación y promoción de la actividad turística. El contexto turístico y económico actual, evidencia la clara necesidad de apostar por la integración de fórmulas capaces de conciliar los intereses de las nuevas demandas y corrientes turísticas con una política de respeto y cuidado del entorno y escenario donde se desarrollen, generando unos beneficios sociales y económicos al territorio. Esta importancia de la gestión turística como fórmula de desarrollo global e integradora se puede visualizar y estudiar desde múltiples puntos de vista.

Así pues, en el marco de la gestión turística actual, los destinos requieren de la aplicación de instrumentos que, aparte de fomentar la percepción de satisfacción y seguridad al visitante, actúen como elementos disuasorios que minimicen o rebajen los impactos derivados de la actividad turística. Principalmente aquellos vinculados a la saturación y congestión de visitantes sobre el espacio, que fomenten la óptima movilidad y accesibilidad del turista en un entorno que le sea desconocido; ayudando a crear y potenciando nodos secundarios para redistribuir los flujos a otros espacios o recursos turísticos alternativos y complementarios.

## **1.2 Impacto social y dimensión sociocultural**

Los estudios de impacto social resultan recurrentes como métodos de evaluación del desarrollo de proyectos, programas y políticas que inciden en la dinámica económica y social de los territorios y las localidades del entorno donde se desarrollan. Sin embargo, este tipo de estudios no es tan reciente, pues desde los años 70 del siglo XX se empezaron a desarrollar de manera superficial como parte de los estudios de impacto ambiental, resultado de los requerimientos impuestos por la National Environmental Policy Act en 1969 en Estados Unidos (Esteves, Franks y Vanclay, 2011).

En la revisión bibliográfica realizada se pudo constatar que existe consenso por parte de los autores estudiosos de tema de que el impacto se refiere la alteración que la ejecución de un proyecto introduce en el medio y su población, expresada por la diferencia entre la evolución de éste sin y con proyecto. En correspondencia con el

estudio etimológico realizado y de acuerdo con el diccionario del español proviene de la voz “ impactus ”, del latín tardío y significa, en su tercera acepción, “impresión o efecto muy intensos dejados en alguien o en algo por cualquier acción o suceso”.

Autores como Dan Levy (2010) especifica que el impacto de un programa es la diferencia entre los resultados que los participantes obtienen después de implementarlos y los resultados que esos mismos participantes hubieran obtenido en ese mismo momento si no hubiesen participado en el programa. Más tarde, la utilización del término impacto se amplió y fue objeto de múltiples definiciones en la literatura referida a los problemas sociales

Coincide el criterio de la autora del trabajo que se presenta que en las definiciones de los investigadores citados anteriormente, puede observarse que existe consenso al existir varios criterios en común(García, 2017), entre estos, la relación causa-efecto entre la aplicación de un determinado proyecto o programa y el impacto causado, los resultados de dicho proyecto presentes a mediano y largo plazo, los cambios verificados en los grupos o comunidades, así como de qué manera se producen los cambios, es decir, se consideran los efectos previstos o no, negativos o positivos, así como el factor tiempo en la duración de los efectos de una acción.

Los impactos sociales son diferentes de unalocalidad con respecto a otra.En la práctica es común observar otras comunidadesen donde se hayan llevado a cabo proyectos, planes o programas similarespara ver los efectos probables. Aunque esto sólo debe hacersea manera de comparación, y no debe tomarse como un resultadocontundente, ya que los impactos dependen en gran medida de lascaracterísticas propias de cada lugar, como el nivel económico y sociale ideología cultural, por mencionar algunas(Falcón, Escalante, Nordelo, & Campal, 2018).De manera que losimpactos sociales observados,a partir de la gestión turística, pueden guardar cierta similitud,pero no deben ser necesariamente iguales. Por ello, es importante llevar acabo la descripción detallada de cada lugar, a partir de una base orientadora, lo cualpermitirá contrastar en un futuro si las condiciones de infraestructura, modos de vida y percepciones han cambiado.

Antes que todo resulta necesario definir el concepto. El impacto social se refiere a las consecuencias sufridas en agrupaciones humanas por parte de actividades que alteran los modos de vida, de trabajo, de juego, de relacionarse; alteran también necesidades, aspectos culturales afectando en las normas, costumbres, tradiciones, creencias y valores. El estudio de impacto social es un proceso que puede contribuir a garantizar el logro de beneficios y a la prevención de daños por proyectos futuros. Se puede experimentar de manera perceptiva o física, a nivel estructural, cultural, de patrimonio intangible, de salud, de bienestar o de derechos (Novella, 2017).

La definición de impacto social se delimita en la mayoría de las ocasiones a criterios económicos. Es así que para definirlo es preciso diferenciar entre efecto, resultado e impacto. El impacto es el cambio inducido por un proyecto sostenido en el tiempo y en muchos casos extendidos a grupos no involucrados en este (efecto multiplicador) según Barreiro(2018), en la evaluación social de proyectos se considera al impacto social como la consecuencia de los efectos de un proyecto, ellos se refieren a las consecuencias o no previstas de un determinado proyecto, para ellos, los efectos generalmente se relacionan con el propósito mientras que los impactos se refieren al fin. Son logros derivados de desarrollo de un proyecto y que pueden observarse a largo plazo. En otras palabras el impacto ocurre después de transcurrido un período temporal, mientras que el efecto ocurre de forma más inmediata.

Entre los elementos que distinguen un término de otro pueden citarse el efecto multiplicador, que se refiere al impacto de un proyecto en grupos no previstos, así como la diferencia que establecen Cohen y Franco (2019), entre los efectos e impactos relacionados con los objetivos y las metas. En general, todas las definiciones se refieren al impacto como cambios producidos en algo, sea el medio ambiente, los procesos o productos o algún grupo poblacional, debido a una determinada acción. La autora de la investigación presentada sustenta el criterio de que el impacto como concepto es más amplio que el concepto de eficacia, porque va más allá del estudio del alcance de los efectos previstos y del análisis de los efectos deseados, así como del examen de los mencionados efectos sobre la población beneficiaria.

En la elaboración del marco teórico referencial se considera el planteamiento de Severinson (2017) quien expone que en la evaluación del impacto social es necesario razonar acerca del rol transformador del objeto, a partir del marco de su interacción multifactorial. Esto se relaciona a su vez con los beneficios sociales los que deben ser evaluados a mediano y largo plazo, pues constituyen “transformaciones verificables” de acuerdo a los criterios de Escobar et al. (2016, p.169), también se evalúan para comprobar el comportamiento sostenible que ha tenido el efecto en el tiempo y a su vez se derivan de “resultados de corto, mediano y largo plazo” (Falcón et al., 2018).

De acuerdo con el trabajo elaborado por Morales y Roux (2015), los estudios de evaluación de impacto social pretenden crear un proceso de participación y debate, en donde se facilite la discusión grupal en torno al futuro deseado de la comunidad. De manera que, con la información obtenida de estos estudios, se pueda hacer una negociación más justa con los ejecutores de los proyectos; mejorar el entendimiento de la comunidad sobre los efectos o consecuencias que podrían experimentar de llevarse a cabo con el programa, plan o proyecto; identificar las necesidades y aspiraciones de la comunidad; elaborar un patrón o modelo que permita comparar futuros estudios; pronosticar los cambios sociales derivados de la implementación de planes y programas; así como elaborar planes, acciones y estrategias para mitigar los impactos negativos pero, sobre todo, compensar a las comunidades que se afectan.

Existen autores y organizaciones que han estudiado el término impacto es así que la Organización Mundial del Turismo (OMT) determina que los impactos que genera la gestión turística son relativamente positivos en el ámbito social y cultural (Paredes, 2018), OMT, 2019), puesto que gracias al turismo el hombre ha deshecho barreras que en tiempos antiguos generaban la intolerancia y prejuicios sociales tales como el racismo. El turismo ha contribuido con la sociedad siendo pieza fundamental para el desarrollo urbanístico y tecnológico en la modernización de los pueblos.

El impacto social, en el caso de la gestión turística, además de lo expuesto es el resultado directo en primer lugar de las inversiones en las infraestructuras de los

entornos, pero además de ello por las relaciones que se establecen entre los residentes en las comunidades anfitrionas y visitantes, durante la estancia en un destino turístico. El encuentro entre el turista y el residente es un cambio significativo y que puede ser positivo o negativo por lo que aborda un desafío acuciante. Con frecuencia se entiende como los efectos en las personas y comunidades que ocurren como resultado de una acción, actividad, proyecto, programa o política.

En lo que se refiere al impacto social de la gestión turística aparece que se han expandido los horizontes en la forma de pensar de los seres humanos en cuanto al enriquecimiento cultural propiciado por un cambio de actitudes sociales. El renacimiento de las artes populares, las manifestaciones culturales de cada etnia, los museos, las plazas y parques, y todo aquello que representa la imagen de una sociedad y que gracias al turismo se ha podido revitalizar por lo que llegan a alcanzar un valor en proporciones incalculables para la humanidad.

La investigación que se presenta se refiere al impacto sociocultural como parte del impacto social, por lo tanto lo sociocultural constituye una dimensión de lo social. No se pretende ofrecer una definición acabada acerca del término de lo sociocultural en el plano teórico, sino la de ofrecer elementos importantes a considerar en la elaboración del mismo de forma tal que abarque su totalidad. Lo sociocultural es una construcción que resulta compleja, al considerar su composición, ya que contiene por una parte lo social y por otra la cultura. En este último se presentan diversidad de criterios que son los que precisamente deben esclarecerse. El punto de partida es el de un enfoque general, del carácter social, contenido en los procesos culturales.

Esta concepción de la dimensión sociocultural requiere identificar a la cultura como un sistema complejo de procesos subjetivos, desde los cuáles los grupos sociales interpretan la realidad y se relacionan con ella. Es desde la cultura donde los mismos dan sentido y orientan sus acciones e interpretan la de los demás, desde la cual la asumen como normales o anormales, como justas o injustas, como verdaderas o falsas. Con ello se definen los motivos que impulsan las mismas y los objetivos que se

plantean en sus acciones. De esta forma no se reduce a las actividades literarias o de cualquier tipo de manifestación artística.

En las actividades que desarrolla el hombre se expresan las potencialidades de la dimensión sociocultural y el reconocimiento de conservar y divulgar el patrimonio cultural, favorecer la real participación de los actores sociales en el hecho cultural y la dialéctica de lo universal y lo individual de la cultura. La dimensión sociocultural puede promover un salto de calidad en las localidades e individuos para satisfacer sus necesidades culturales, aprovechando las potencialidades del entorno, combinadas con la acción de los demás agentes y otras organizaciones sociales e instituciones existentes y la activa participación de los diferentes agentes educativos.

En consecuencia, la definición del concepto de dimensión sociocultural incluye valores, instituciones, relaciones, herencia histórica, el patrimonio tangible e intangible, que de modo peculiar captan, disfrutan, conservan los hombres y mujeres en una comunidad delimitada, acumulada en la práctica y los sentimientos del tejido social. Está sustentada en las potencialidades, y capacidades humanas, que coexisten en la personalidad de los miembros del entorno comunitario y que distinguen la creación cultural de los actores locales.

En resumen, la dimensión sociocultural se caracteriza por no limitarse al concepto de cultura artística y literaria; ajustarse a las condiciones sociales, económicas, políticas y culturales de cada estructura de agrupación social o individual; potenciar la identidad cultural sobre la base del reconocimiento de la unidad y pluralidad cultural; concebirse como un proceso desde, para y con el entorno humano; asumir al hombre como sujeto, objeto y resultado principal del desarrollo personal; atender la formación de los sujetos involucrados en el cumplimiento de sus fines; ajustarse a las capacidades, posibilidades y potencialidades existentes en cada persona y espacio; todo lo cual contribuye a satisfacer las necesidades de la sociedad y elevar la calidad de vida.

### **1.3 El impacto sociocultural de la gestión turística**

En la literatura analizada se ha podido constatar que se habla de impactos socioculturales e impacto sociocultural indistintamente para referirse a un mismo

fenómeno asociado a la gestión turística. En el caso de la investigación que se presenta se asume el término de impacto sociocultural. De esta forma se considera la interrelación y el carácter de sistema que tienen todos los cambios, efectos y resultados que ocurren a partir del desarrollo de las actividades turísticas.

La relación entre el turismo, como fenómeno socio-económico, con el patrimoniocultural y natural que constituye un recurso perdurable del espacio urbano de cualquier territorio o región, se ha analizado científicamente como un tema reincidente por diversos investigadores, organismos no gubernamentales e instituciones públicas y privadas, a partir de un enfoque vinculado a los planteamientos de sustentabilidad y del desarrollo local (Gómez, Ramírez & Zaldívar, 2020). La gestión turística por sí misma debe considerarse como un proceso sociocultural, por ser parte también del entorno del que forma parte. Existe relación, alianza e interacción (Hernández, Nieblas & Nieblas, 2021).

De una postura crítica inicial, que reflejaba la preocupación y la problemática derivada de las repercusiones y riesgos de la gestión turística masiva sobre el medio ambiente, y de las lamentables experiencias e impactos nocivos que produjo también en el legado histórico, se ha pasado a otra que considera ampliamente la búsqueda de un turismo responsable, que procure prioritariamente un equilibrio para enfrentar y mitigar las repercusiones negativas, incluyendo como una estrategia prioritaria a la gestión durable del patrimonio natural y cultural, aportando nuevas visiones y metodologías para medir los impactos y repercusiones, generando herramientas de gestión e indicadores de evaluación como el concepto de capacidad de carga de los destinos (Zurita & Castrejón, 2019).

Los impactos de la gestión turística se han definido como los cambios que se producen como consecuencia de esta actividad a través del tiempo Hall y Lew, (2009). Estos pueden ser de gran alcance y extremadamente variados, pero generalmente la literatura suele clasificarlos en tres categorías (Monterrubio & García, 2011): impacto económico, medioambiental e impacto sociocultural, siendo este último, el que

se analiza en el estudio que se presenta. Entre ellos existe relación, a pesar de sus especificidades (Huertas, Pilco, Suárez, Salgado & Jiménez, 2020).

De la misma manera, es relevante destacar que estos impactos dependerán en cada caso particular, del tipo de turismo y del tipo de sociedad de acogida, es decir, existen una serie de variables que influyen en este impacto tales como:

- Las características del turista: su grupo de ingresos, estilo de vida, trasfondo educativo, las expectativas, las propias características personales, su capacidad de relacionarse y aprender de su entorno, etc.
- Las características del viaje: su duración, número de países visitados, si el viaje se basa en un único destino o en diversas escalas;
- La forma de organización: individual o en grupo;
- El tipo de instalaciones que utiliza el turista: tanto el modo de transporte, el tipo de alojamiento, los cuales, pueden variar desde la acampada al aire libre, estancia en un hotel, etc.;
- La motivación del viaje: si se trata de negocios, peregrinación, visita a familiares/amigos, vacaciones, etc.

El comportamiento de estas variables se manifestará de forma diferente en dependencia de los países y localidades, pero todos influirán en el entorno social de la población. Otro elemento que incide en esta situación, según la literatura consultada, es que la intensidad de estos efectos dependerán de múltiples causas, entre ellos se destaca la distancia cultural relativa entre población local y turistas (OMT, 1997). De igual forma actúan el tipo y el número de visitantes, la capacidad de asimilación del turismo por parte de la totalidad o una parte de la comunidad anfitriona (Antón & González, 2008). Finalmente aparecen las tendencias estacionales.

De entrada, la gestión turística bien organizada puede favorecer el contacto entre los visitantes y la población de la comunidad anfitriona, lo que daría lugar al intercambio cultural de los pueblos beneficiándose la población local de las innovaciones sociales, las nuevas tendencias y los movimientos culturales, que dinamizarían el entorno que antes se caracterizaba por el inmovilismo social y el aislamiento cultural. De igual



forma, a través del conocimiento de otras culturas, puede crecer el grado de tolerancia en cuanto a formas de vida, creencias religiosas, opciones políticas u orientación sexual, además de mejorar la situación social de la mujer en la vida social, etc. (Balbuena, Barrera & Hernandez, 2017).

En ocasiones la gestión turística se orienta a satisfacer las demandas del turista y sus necesidades, sin tener en cuenta la opinión de los residentes de las comunidades anfitrionas, que observan silenciosos cómo modernizan, urbanizan o crean actividades de ocio que modifican su paisaje (Cardet, Palao & González, 2018). Los residentes se comportan como observadores pasivos de las transformaciones que se producen en su entorno, pero permanecen al margen de los cambios. El desarrollo del turismo a partir de la gestión de la actividad constituye un proceso ajeno a su modo de vida.

Desde otra perspectiva la gestión turística requiere de una población local amable, lo cual supone mayor probabilidad de éxito, por lo que identificar y comprender qué variables influyen en el apoyo de los residentes para el desarrollo turístico es fundamental para el éxito de cualquier planificación como acción inicial del proceso de gestión (Alcívar & Mendoza, 2020). Es por ello, que se destacan las opiniones de los residentes y reconocen la necesidad de incluirlos en el inicio de la planificación turística (Liu, Sheldon & Var, 1987). Es así que la disposición de la comunidad anfitriona puede definir el éxito o fracaso de un destino turístico, tal y como se ha mostrado en estudios basados en la teoría del ciclo de vida de los destinos turísticos (García, Reinares & Armelini, 2013). Este criterio lo comparte la autora.

Ante estas consideraciones, es fundamental el replantear la importancia de la comunidad anfitriona para la gestión turística. Este replanteamiento requiere reconocer en su totalidad las particularidades de esta agrupación social, así como de las dimensiones que la componen. Las investigaciones requieren visualizar a la comunidad como uno de los elementos que conforman, y que por lo tanto condiciona ya la vez es condicionada, por otros elementos de la denominada actividad turística. La comunidad anfitriona está conformada no sólo por seres humanos, comúnmente denominados residentes, sino también de un espacio geográfico con especificidades

sociales, económicas, culturales, ecológicas y políticas que se conjugan para construir la complejidad comunitaria (Alonso, 2009) que puede estar involucrada directa o indirectamente en el turismo.

La comunidad anfitriona como escenario de la gestión turística mantiene un papel importante con todos y cada uno de los otros elementos que constituyen el sistema de la actividad turística. Es un elemento imprescindible para la existencia del turismo. Por un lado la comunidad, como parte de su vida cotidiana, provee los servicios indispensables para la satisfacción de necesidades de la demanda del visitante. Estos servicios incluyen no sólo aquellos relacionados con la satisfacción de necesidades fisiológicas (hospedaje y alimentación), sino también aquellos generados para beneficio de la comunidad, pero que pueden ser paralelamente aprovechados por el turismo. (Servicios médicos, de recreación y de consumo, entre otros).

Desde otro punto de vista, y de forma similar, en algunos casos la comunidad anfitriona participa en la oferta de servicios generados por los integrantes de la misma. Esto ocurre generalmente en ciertas formas de gestión turística cuando la comunidad es la responsable de “producir” y gestionar sus propios servicios, como en el caso del turismo rural. En este caso, no existiría el servicio ofertado al turista si la comunidad no estuviera presente. Asimismo, la comunidad, dentro de un contexto de oferta y demanda, se identifica como un elemento clave en el atractivo de los destinos.

El turismo también puede revalorizar y conservar la cultura local, ayudando a preservar y transmitir las tradiciones históricas, contribuyendo con el renacer de la cultura, el arte, la artesanía, el folclor, la gastronomía regional y las festividades populares. En muchos países, las manifestaciones regionales o locales de la cultura han llegado a ser apreciadas y estimuladas de nuevo por la población autóctona. Tal interés han encontrado su expresión en el mantenimiento y preservación de ciudades y edificios, sitios arqueológicos, la revitalización en la celebración de festivales de baile, teatro, canto y de ceremonias, y en la creación de centros de artesanía. Además, se han incrementado las oportunidades para la recreación. Esta socialización por parte de la

comunidad anfitriona de sus valores culturales contribuye a fortalecer el orgullo y la identidad nacional (Leyva, Díaz, Morales & Ortiz, 2017).

La llegada de turistas a su vez genera incremento de los servicios públicos, con el fin de cubrir las necesidades que trae consigo importantes transformaciones que son parte del desarrollo local. En general, la actividad turística aumenta las posibilidades económicas de los residentes, por lo que la calidad de vida prospera. Estos cambios a escala local se materializan en aspectos básicos como el abastecimiento de agua, la construcción de escuelas, hospitales, carreteras, aeropuertos, etc. Y son precisamente estas nuevas construcciones lo que atrae a nuevos residentes atraídos por la generación de empleo, preferentemente población joven que se establece en el destino, creando un importante dinamismo poblacional, que se traduce en un clima de prosperidad, que potencia la natalidad, reduce la emigración, pero que incrementa la inmigración (Calderón & Duque, 2019).

En contraposición a los efectos beneficiosos, se encuentran los que podrían marcar negativamente a la población local y al destino, destacando el deterioro de la cultura, se refiere en este caso a las transformaciones y manifestaciones culturales como el vestido, el idioma, las tradiciones, la gastronomía, la pérdida de calidad de la artesanía y la falta de ética en las prácticas comerciales o la falsificación de "antigüedades" (OMT, 1997). Existen evidencias de que algunos grupos han alterado sus productos para adaptarlos a las necesidades o demandas de los turistas y en el peor de los casos, algunas tradiciones artesanales han desaparecido (Balbuena, Barrera & Hernández, 2017). Estos efectos lesionan en general el patrimonio cultural tangible e intangible y puede desencadenar la pérdida de identidad cultural y la desestimación de los valores propios de su comunidad.

La gestión turística también puede causar que los residentes cambien sus costumbres y prácticas sociales a consecuencia, entre otras cosas del incremento de la migración definitiva en algunos destinos, propiciando a migrantes residenciales con puntos de vista etnocéntricos sobre la población local. Muchos de los inmigrantes no siempre se implican en la cultura y el idioma local, e incluso prefieren hacer sus compras en

tiendas de titularidad extranjera a hacerlo en las tiendas locales. Crean así enclaves de población extranjera con pocas relaciones con la realidad circundante. Las comunidades anfitrionas pueden llegar a sentir su territorio invadido por una población extranjera de superior nivel económico y hábitos de vida propios, en cuyo seno la población originaria puede llegar a ser minoritaria demográfica y políticamente (González & Castro, 2013).

También, dentro del impacto sociocultural de la gestión turística de carácter negativo, se reconoce que puede causar un creciente tasa de delincuencia, crímenes y robos. Además de ello la falta de un control social provoca un mayor consumo de drogas y de alcohol, lo que sin lugar a dudas se asocian a otras formas de comportamientos no deseados. La masificación que ocurre en el destino, así como en las instalaciones y recursos públicos constituye otro efecto que resulta negativo, sino se tiene en cuenta este impacto para el diseño de infraestructuras de apoyo. Al multiplicarse el número de habitantes se congestiona el tráfico y existen problemas de aparcamiento.

A manera de resumen en el impacto sociocultural positivo ocurre el enriquecimiento de los valores culturales, mejora de la calidad de vida de los residentes y la generación de oportunidades para los intercambios culturales. Desde otro punto de vista cuando se fomentan las actividades culturales, y de esta forma contribuye al enriquecimiento de la herencia cultural, la promoción de parques naturales y el aumento de las oportunidades para el empleo eficaz del tiempo libre.

Por otra parte, el impacto sociocultural es negativo cuando se destaca la percepción negativa del turismo por la comunidad anfitriona, el aumento de la tasa de criminalidad, la congestión del tráfico rodado, el aumento de la prostitución en el área y el incremento de la inseguridad. El desarrollo de la gestión turística provoca una serie de efectos sobre las características socioculturales de los residentes afectando, por ejemplo, los hábitos, las rutinas cotidianas, la vida social, las creencias y los valores de los habitantes del destino turístico (Urquijo & León, 2017)..

Debe concluirse el capítulo con el reconocimiento de que las actividades incluidas en la gestión turística, vinculadas a la cultura y a la herencia histórica material e inmaterial

de las civilizaciones y de las naciones del mundo, demandan de acciones responsables que realicen evaluaciones periódicas del impacto en el patrimonio edificado e intangible en el ambiente cultural y natural. Todo ello se fundamenta en la realización de una práctica ética, en minimizar las repercusiones negativas y potencializar los programas exitosos como productos turísticos sustentables. De esta forma debe concebirse para la gestión turística en la Provincia de Sancti Spiritus

Lo analizado hasta el presente orienta que las estrategias para la gestión turística deben estar asociadas con las acciones que realizan los gobernadores y los intendentes donde se encuentran las ciudades y sitios patrimoniales. Para el personal implicado en la gestión turística, son poco aplicadas y en algunos casos totalmente desconocidas en ciudades que ostentan el reconocimiento de destinos de alta demanda del turismo cultural. Esta situación que se presenta en muchos países, debe valorarse en el caso de Cuba para monitorear este impacto sociocultural y específicamente en la provincia de Sancti Spiritus y controlar como se produce y cómo afecta o contribuye a la gestión turística.

## **CAPITULO II: CONCEPCIÓN METODOLÓGICA PARA ANALISIS DEL IMPACTO SOCIOCULTURAL DE LA GESTIÓN TURÍSTICA. DIAGNÓSTICO EN SANCTI SPIRITUS**

El presente capítulo tiene como finalidad presentar el análisis de la gestión turística en la provincia de Sancti Spiritus, a partir de las reflexiones que se realizan sobre el comportamiento de un conjunto de indicadores seleccionados. Los datos obtenidos mediante diversas fuentes reflejan el desarrollo alcanzado en la actividad turística y su asociación potencial con transformaciones socioculturales que se producen como impacto de la gestión realizada. El universo de información que se brinda abarca las entidades especializadas y no especializadas que realizan las actividades relacionadas con la prestación de servicio de: alojamiento, comercio minorista, gastronomía, y otros servicios relacionados con la actividad turística.

El diagnóstico realizado fundamenta, además, la concepción metodológica utilizada en la investigación en lo que se refiere al impacto sociocultural. Estos datos resultan primordiales para el análisis desde el punto de vista de esta dimensión del impacto de la gestión turística, así como para fundamentar las acciones en estrategias orientadas al mejoramiento de los resultados en este sector en correspondencia con las condiciones del territorio.

### **2.1 La concepción metodológica para el análisis del impacto sociocultural de la gestión turística en el territorio de Sancti Spiritus**

El análisis teórico del impacto sociocultural de la gestión turística en Sancti Spiritus sirvió de base para considerar que se extiende más allá de la aplicación de conocimientos o metodologías para la gestión turística del patrimonio cultural con el principal objetivo de preservar los bienes que representan una herencia a las nuevas generaciones. Para gestionar cualquier tipo de acciones con el patrimonio se debe tener como prioridad la conservación del mismo, pero a la vez la asociación con otras dimensiones de lo sociocultural que amplían su espectro.

La gestión turística se orienta, fundamentalmente, hacia el crecimiento económico y la remuneración como el principal motor. Las actividades básicas para el turismo

como el alojamiento, el transporte y la alimentación, así como otras que son más dirigidas al producto turístico identifican la actividad del sector. Ello además complementa y se asocia a la preservación del patrimonio cultural.

De esta forma el estudio que se propone realizar como forma de comprobación de la hipótesis de que las **características del impacto sociocultural** en el entorno de la provincia de Sancti Spíritus manifiestan transformaciones a partir de la **gestión turística** que se implementa. Ello requiere partir, en primer lugar, de la definición operacional de ambas variables y de esta forma buscar el efecto de la variable independiente sobre el entorno del territorio donde se manifiestan las transformaciones en las características socioculturales, como variable dependiente.

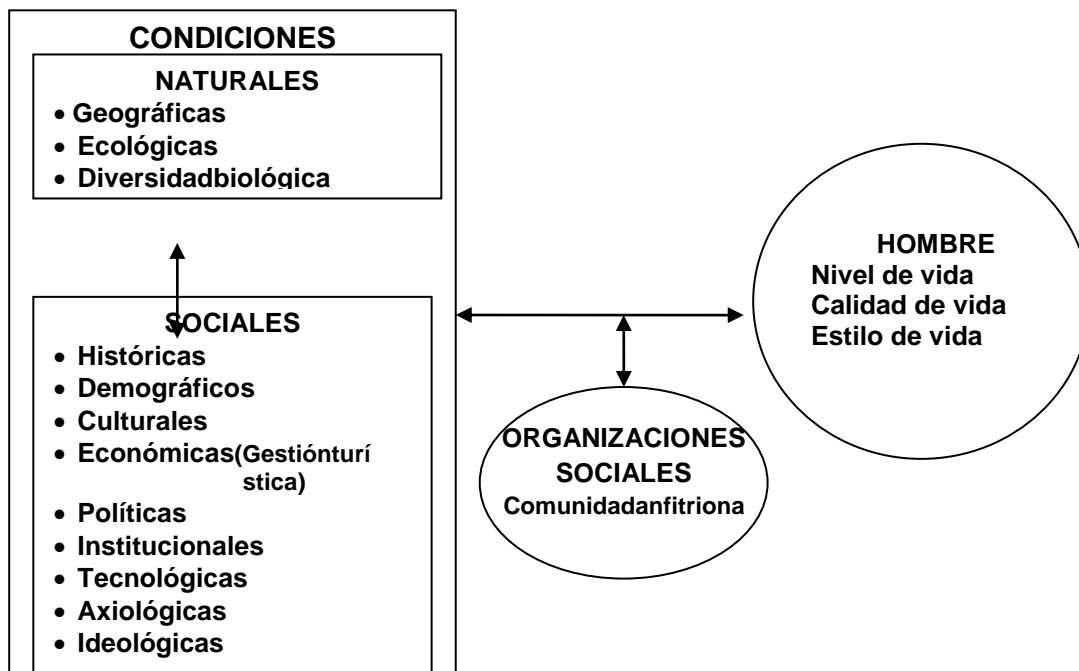
Para una definición operacional se considera que la gestión turística se define como un conjunto de procedimientos que se llevan a cabo para el logro de los fines trazados en el destino turístico con la debida planificación y la coordinación de los distintos organismos. Estos procedimientos están incluidos en la administración, gestión y la creación de empresas de servicios turísticos y hoteleros. Se basan en la capacidad y competencia para describir y analizar el entorno socioeconómico, socioambiental y sociocultural de la actividad turística de determinado territorio. Requiere además de aptitudes para el ejercicio de la gestión y la gerencia de empresas turísticas y hoteleras relacionadas con el tiempo libre. El marco de las acciones son los principios y valores, éticos, morales y humanistas con sentido crítico y reflexivo de la sociedad.

El análisis de las **características del impacto sociocultural** en el entorno, requiere considerar lo sociocultural, como una dimensión incluida en el comportamiento de la vida cotidiana de la comunidad. El logro de una mejor operacionalización y con ello abordar situaciones concretas, debe tener en cuenta una categoría amplia para que logre la construcción de las relaciones de lo social con la cultura. Se refiere en este caso a la de modo de vida, como la interacción del hombre con las condiciones naturales sociales y espirituales en las que habita, a través de lo cual cumple las funciones que le corresponden como ser social (Duque, 2009).

La dimensión sociocultural se estructura como el modo de vida de la población de la comunidad receptora. Es así que se encuentra en interacción con otros componentes importantes que deben ser incluidos en el análisis y comportamiento del mismo. Al hablar de ella se parte de un enfoque sistémico de tres niveles generales de análisis: sociedad-grupo-individuo. En este proceso como sistema, a nivel de la estructura de la sociedad se produce la aparición de cualidades integrativas no inherentes a los componentes aislados que constituyen el sistema, razón por la cual se considera adecuado para el despliegue de estas categorías.

El esquema que se presenta ofrece una descripción de esta interrelación, además de que permite delimitar los componentes de la dimensión sociocultural. Los componentes de la construcción se consideran premisa y resultado del proceso de actividades, comunicación y relaciones que realizan los hombres durante el transcurso de su vida. El esquema permite la definición de indicadores en el diagnóstico de los inicios y para constatar posteriormente transformaciones.

### Esquema para el análisis del modo de vida





En este esquema además se considera que todas las dimensiones de una forma u otra intervienen en el modo de vida de determinados grupos sociales y no solo de las comunidades. Se convierten en condiciones interconectadas entre sí. Dígase que una es a la vez indicador de la otra. En este caso refiérase a la gestión turística incluida en las condiciones económicas y a la comunidad, considerada a partir de la concepción de Alonso (2009) como organización social.

La dimensión sociocultural se postula a partir de la expresión que tienen las tradiciones y producciones culturales, así como su papel y utilidad de forma integral, en contraposición a tendencias sólo vistas desde el punto de vista del conocimiento. Las actividades asociadas a ella, incentivan una calidad y estilo de vida saludable y de contribución al mantenimiento de las mismas desde la perspectiva científica-sociocrítica y de una pedagogía de construcción sociocultural. Promueve una integración a la práctica de la cultura por parte de la comunidad con un sentido ecológico y en función de mejorar todas las esferas de vida.

Es así que por las propias actividades que se realizan en la gestión turística, convierten a la misma en integrante de los componentes de la dimensión sociocultural en determinados espacios. Las acciones se realizan como parte de una cultura que se estructura sobre la base de las prácticas que pertenecen a la identidad de ese territorio. En este caso la singularidad de las características de la Provincia de Sancti Spiritus demuestra que la gestión turística necesita en su despliegue de la asociación con las características del entorno para cumplir los objetivos planteados desde el punto de vista económico y medioambiental, con un impacto sociocultural positivo.

A partir de estas reflexiones es necesario considerar que el estudio del impacto sociocultural requiere hacerlo, para un análisis objetivo, desde la perspectiva espacial y la perspectiva temporal como dos tipos de análisis fundamentales del entorno de la gestión turística. El espacio establece los límites del alcance físico o geográfico donde se realizan todos los procesos de transformación de las características socioculturales de ese entorno a partir de la gestión turística. El tiempo a su vez permite analizar

tendencias. Existe un momento de inicio y otro de cierre donde se identifican las transformaciones ocurridas.

En la investigación que se presenta, a partir del impacto sociocultural de la gestión turística en Sancti Spiritus, el espacio está constituido por la provincia de Sancti Spiritus, ya que en este caso, por las condiciones para el trabajo, resultan difíciles las especificidades de un territorio específico. Además las informaciones que están accesibles en este momento se refieren a todo el territorio provincial. En cuanto a la definición temporal se toma como inicio el año 2000 por ser un período de inicio del siglo XXI cuando, además, estaban estabilizados los sistemas de información estadística y hasta junio del 2022 como cierre del trabajo investigativo.

Para llevar a cabo la presente investigación se realizaron los siguientes pasos:

#### 1. Recolección de datos.

- a. Recolección de datos referentes a la gestión turística en el territorio espiritano, señalando los indicadores que aparecen en los anuarios estadísticos y que resultan de beneficio en general en la provincia para su uso habitacional, comercial y turístico.
  - b. Recolección de datos turísticos de otras fuentes de información, los cuales sirvieron de argumentos para enriquecer, datos y las reflexiones, así como detectar fortalezas y debilidades que tuvieron para el impacto sociocultural en el territorio durante el período seleccionado.
- Los datos de los indicadores turísticos se desglosaron en los últimos cinco años; únicamente se consideraron los datos referentes al total provincial y a la variación anual en cifras de las actividades (excluyendo a la economía y al comercio) a partir del 2000, a partir de grupos quinquenales. Así, se examinó el comportamiento del desarrollo de la gestión turística en la provincia.
  - Para los datos turísticos, se utilizó la información obtenida de la aplicación de entrevistas y del análisis documental, con base en información generada a través del monitoreo de los servicios turísticos de hospedaje, limitándose al porcentaje de ocupación anual de la Provincia desde el año 2000; a su vez se

obtuvieron los mismos datos de manera personal para comparar el comportamiento de ambos.

## 2. Análisis comparativo de datos.

Mediante el uso de tendencias de los datos analizados, se obtuvo la relación del crecimiento de la gestión turística en la Provincia con transformaciones en las características socioculturales, lo cual ilustra el impacto causado. La valoración cualitativa de hechos ocurridos durante el período complementa la identificación de transformaciones en las características del entorno como elemento fundamental del impacto sociocultural producido.

### **2.2 La gestión turística en la provincia de Sancti Spiritus**

La gestión turística se analiza de acuerdo a los indicadores que se exponen en los Anuarios Provinciales de la Oficina Nacional de Estadística e Información (ONEI). Se utilizaron las definiciones que aparecen en los mismos. Además de ello se utilizan datos obtenidos en entrevistas a directivos del MINTUR en Sancti Spiritus. En cuanto a la Caracterización de la Dirección de Turismo en Sancti Spiritus:

- Cantidad total de cuadros 43
- Años de experiencia promedio de los directivos 5
- Cantidad de licenciados 30, máster 3, especialistas 0, doctores 0.
- Estructura de dirección 1 director general, 1 jefe de recepción hotelera, 1 ama de llave, 1 maitre, 1 jefe de servicios técnicos, 8 chef.

Estructura de Dirección de la Sucursal, cuenta con los siguientes cargos: Director Sucursal, Subdirector de la Sucursal, Subdirector de operaciones, Subdirector de Recursos Humanos, Subdirector Económico, Jefe de Seguridad y Protección, Subdirector de Abastecimiento, Especialista de Cuadros, Asesor Jurídico. En el Sistema de Trabajo de la Sucursal existe el Consejo de Dirección, el cual sesiona una vez al mes.

- Se aprecia en el nivel profesional de la Dirección de Turismo que solo se cuentan con tres másteres. Ello de por sí constituye una debilidad para el éxito de la gestión. Los datos reflejan cuestiones asociadas al posible impacto

sociocultural. Insuficiente conocimiento respecto a las principales cuestiones del impacto sociocultural asociado a la gestión turística y los que existen son de nivel de pregrado o de manera empírica.

La oferta de opciones para la superación del personal implicado en la gestión turística resulta insuficiente en lo que se refiere al impacto sociocultural, así como sus retos y perspectivas

En cuanto a la gestión turística en la provincia de Sancti Spiritus, en lo que a comunidades anfitrionas se refiere, los establecimientos principales se concentran en la capital provincial y en Trinidad. Yaguajay cuenta con reducidas capacidades. De acuerdo a los datos de guías turísticas elaboradas en el 2021, las cuales promocionan las ofertas, aparece que Sancti Spiritus fue la cuarta villa fundada por Diego Velázquez en 1514 en las márgenes del río Tuinucú y trasladada posteriormente a las del río Yayabo. El Centro Histórico de la ciudad de Sancti Spíritus se caracteriza por la concentración en un área reducida de valores arquitectónicos del período colonial, entre ellos la iglesia más antigua de Cuba, la Parroquial Mayor, fundada en 1680, y el Teatro Principal, abierto en 1837 y considerado el más antiguo del país.

La otra ciudad es Trinidad, la cual muestra un producto turístico cultural integrado. Su casco histórico propio de una ciudad colonial, se vincula con la montaña y con el mar. Además de ello posee museos, plazas y calles empedradas, un valle agrícola de extraordinario valor paisajístico y patrimonial; un ecosistema montañoso que fomenta el turismo de naturaleza; sus playas en la península Ancón al sur del mar Caribe, playas de la Boca y María Aguilar, la Bahía y el puerto de Casilda, el centro internacional de buceo, la marina Marlin, Cayo Blanco y Macho Afuera. Todos estos recursos hacen que la gestión turística en Trinidad sea un referente internacional.

Desde el punto de vista cultural al Centro Histórico de Trinidad y al Valle de los Ingenios la UNESCO les confirió en 1988 la condición de Patrimonio Cultural de la Humanidad. En el caso de la ciudad se reconoció la conservación de uno de los conjuntos arquitectónicos de mayor valor entre los asentamientos fundados por los colonizadores españoles en América. El Valle de Los Ingenios constituye una gran

reserva natural y arqueológica de lo que fue, a inicios del siglo XIX, la industria azucarera local, cuya producción hizo de Trinidad una de las poblaciones más prósperas de Cuba y su ruina ulterior, una ciudad-museo, como detenida en el tiempo. Los 65 sitios localizados en este territorio conservan restos constructivos de fábricas, elementos de maquinaria industrial y diversos objetos que nos hablan de la naturaleza de las relaciones de producción y de las características del hábitat de los antecesores.

En Yaguajay, se encuentra el Museo Camilo Cienfuegos, que recuerda a uno de los más amados héroes de la Revolución Cubana en la última etapa de la lucha revolucionaria. Además cuenta con el motel de San José del Lago en la localidad de Mayajigua.

En las guías revisadas la información se refiere a estas tres ciudades, sin embargo existen otros lugares en el resto de la provincia con potencialidades para la elaboración de productos turísticos y no aparecen reflejados. En el caso de la capital provincial el turismo que predomina es el de tránsito. Entre ellas se encuentra la posición del Hotel Zaza y la ubicación del sitio donde fue fundada la villa de Sancti Spiritus y que estuvo allí hasta el 2022, lo cual puede utilizarse como producto turístico y no aparece en las promociones revisadas, además de que es la única que existe en Cuba que localizó su sitio fundacional.

Los establecimientos, según los anuarios estadísticos de la Oficina Nacional de Estadísticas e Información (ONEI, 2021), son aquellas instalaciones destinadas al alojamiento como actividad fundamental, clasificados por modalidades y categorías, que ofrece habitaciones amuebladas con servicios complementarios como de comidas y bebidas. De acuerdo a la clasificación que se realiza por parte de la ONEI existen hoteles, moteles, hostales, bases de campismo y villas turísticas.

Los hoteles son los establecimientos de alojamiento que pueden estar situados en un lugar turístico o ciudad, que ofrece habitaciones o apartamentos amueblados a una clientela en tránsito. Los moteles son los establecimientos ubicados en o cerca de una vía central, con estacionamiento contiguo o próximo a las habitaciones, siendo el alojamiento su principal actividad y en la que se facilita el servicio de comidas

y bebidas a los huéspedes. Los hostales cuentan con un número pequeño de habitaciones, que puede estar situado como centro turístico en la ciudad, que ofrece dormitorios amueblados y en la que se facilita el servicio de comidas y bebidas en un ambiente familiar, generalmente se presenta con un estilo colonial.

Finalmente se encuentran las bases de campismo y las villas turísticas. Las bases de campismo son los lugares donde se brinda a los participantes las condiciones materiales y organizativas mínimas para acampar y desarrollar sus actividades. Sirve de punto de partida para el movimiento de los campistas, así como para promover el cuidado de la naturaleza y los valores históricos. Las villas turísticas están constituidas por un conjunto de cabañas, casas o apartamentos, que permita a sus huéspedes, bajo condiciones previamente determinadas, disfrutar de sus vacaciones en contacto directo con la naturaleza.

De acuerdo a los datos estadísticos analizados, en la **tabla 1 del anexo 4**, se muestra el incremento ocurrido durante el presente siglo en el total de establecimientos que existen en la provincia de Sancti Spiritus. De 24 en el 2000, como año inicial, se informaron 69 en el 2020. De acuerdo a la información casi se han triplicado, lo cual evidencia el notable aumento de la gestión turística en el territorio. Es así que debe potenciarse el impacto sociocultural ante esta situación y manifestarse de diferentes formas. Estas transformaciones por el incremento de la gestión turística se concentran en las dos ciudades fundamentales. (Sancti Spiritus y Trinidad).

Aparece asociado al aumento en el número de establecimientos el total de habitaciones y plazas. De acuerdo a los datos del Anuario Estadístico (ONEI, 2021) las habitaciones se refiere a la capacidad de alojamiento, representa el número total de habitaciones con que cuenta una instalación estén disponibles o no para su uso, pueden ser individuales, dobles o múltiples según sean equipadas para alojar a una, dos o más personas. Resulta interesante que en el comportamiento estadístico este incremento se produzca a partir del 2014, lo cual significa un periodo importante para el impacto sociocultural de la gestión turística. De 350 que existían en el 2000 se incrementaron hasta 1937 en el 2020, con un número mayor (2359) en el 2015.

Otro dato que ilustra los criterios utilizados se refiere al número de plazas, lo cual está constituido, de acuerdo a la información que brinda el Anuario Estadístico (ONEI, 2021) por el número de camas con que cuentan las habitaciones en existencia. En el caso de estar equipadas por una cama camera o matrimonial se consideran dos plazas. Sólo se modifica cuando la plaza deja de existir, cuando se incrementan las habitaciones, cuando se sustituyen camas personales por cameras o viceversa.

Para un mejor esclarecimiento en el comportamiento de estos indicadores se muestra el comportamiento de los últimos cinco años. Para ello se elaboró la **tabla No 2 que aparece en el anexo 4**. En los datos que se muestran aparecen con mayor detalle los diferentes tipos de establecimientos, lo cual no era posible con la información que se publicó por parte de la ONEI antes del año 2010. A pesar de que ello no constituye una limitante para el análisis que se realiza. De la forma que se presenta muestra que la tendencia en los últimos años ha tenido un comportamiento estable al mantenerse de forma similar todas las cifras ya que oscila entre 67 y 70 el total de establecimientos en el territorio.

El comportamiento de los datos estadísticos ilustran que la gestión turística en la provincia de Sancti Spíritus se ha orientado a utilizar los potenciales para el desarrollo del turismo de sol y playa, de ciudad, de naturaleza, e histórico y cultural que existen en el territorio. Los avances significativos en las obras del hotel Meliá Trinidad, el rescate de habitaciones que no prestaban servicios en destinos trinitarios, así como la recuperación de capacidades de alojamiento, también, en la villa San José del Lago, de Mayajigua, en la villa Rancho Hatuey, en el hotel Zaza y El Rijo, pertenecientes al municipio cabecera, así como a otros centros turísticos, entre estos Las Cuevas. Estas acciones se encaminaron a elevar la calidad en la prestación de los servicios de cara al turismo nacional y extranjero

Los establecimientos son importantes como parte de la infraestructura de la gestión turística, pero el análisis de su impacto sociocultural requiere de otros indicadores que pertenecen a las personas. Dígase en este caso tanto los consumidores de la producción turística, como los de las comunidades anfitrionas. En este sentido se

refiere a los visitantes que son los que en realidad están asociados a provocar las transformaciones que forman parte del impacto sociocultural, según la propia definición estadística que se utiliza para constatar la información.

De acuerdo a los datos del Anuario Estadístico (ONEI, 2021) los visitantes son las personas que visitan a un país diferente de aquel en el que tienen su lugar de residencia habitual por un período no superior a un año, cuyo motivo principal será con la finalidad de ocio, recreación, negocios u otro motivo personal, y no es el de ejercer una actividad remunerada en el país visitado. Comprende dos categorías: turistas y excursionistas. Los turistas son todo visitante que viaja a un país distinto de aquel en el que tiene su residencia habitual, que efectúa una estancia de por lo menos una noche, pero no superior a un año, cuyo motivo principal de la visita no es el de ejercer una actividad remunerada en el país visitado.

Los datos que aparecen (**ver tabla No 3 del anexo 4**) muestran que en el comportamiento en el número de visitantes de los últimos años ha existido un decrecimiento motivado por diferentes factores que han afectado la gestión turística dentro de los que se encuentra la pandemia de la COVID-19 que ha contribuido a una disminución en el número de visitantes. Si el número fue de **478 663** en el 2016, estuvieron presentes **89 308** en el 2020. No obstante como potencial para el impacto sociocultural significa que el número de visitantes del territorio es superior al promedio total de población residente en la provincia de Sancti Spiritus, la cual alcanzó la cifra de 466 359 en ese año (ONEI, 2017). Significa entonces que el ritmo alcanzado por los visitantes ofreció la posibilidad de que cada espirituano tuvo la probabilidad de contactar con más de un visitante.

El impacto sociocultural, entre otras condiciones, se produce por la condición de factor dinámico que significa la presencia de los visitantes y por tanto el volumen que significa por el número que alcanza, pero en ello resulta interesante tener en cuenta la procedencia de esas personas. La **tabla 4 del anexo 4** muestra la información acerca de la procedencia por países de los visitantes en los últimos años. Según los datos los principales tres países emisores, por orden, son: Alemania, Francia y Canadá. En los



últimos años el número de visitantes franceses ha sido superior al de los alemanes, pero se mantienen en los primeros lugares los países mencionados. Estados Unidos también representa un importante emisor, a pesar del bloqueo impuesto desde hace más de 60 años.

Coincidentemente, en los años 90 del pasado siglo existió un predominio de estos países en cuanto al arribo de turistas a la isla. Aunque ocurrieron cambios a nivel mundial, de carácter económico, político, y social, que de alguna forma (disminución del flujo turístico, de ingresos, inversiones, etcétera) incidieron negativamente, el comportamiento del turismo a lo largo de los años ha ido incrementándose en Cuba. En este comportamiento es de considerar la posible incidencia que tienen algunos factores como, seguridad ciudadana, condiciones del clima favorables, riqueza de visuales paisajísticas (urbanos y rurales), atractivas ofertas turísticas difundidas adecuadamente por todo el mundo, nivel de salud apropiado, elevada instrucción educacional y cultural de la población.

Si se analizan los antecedentes históricos que pueden tener los países mencionados, con respecto a la presencia foránea en la cultura cubana se aprecia que de los que proceden el mayor número de visitantes, estos países no están mencionados de acuerdo a los criterios de Perera Pintado (2005) y Celesia Pérez (2021), de ahí lo que representan para el efecto del impacto sociocultural en el territorio cubano y específicamente en el espirituario como elemento fundamental del objeto de estudio de esta investigación.

En cuanto a las potencialidades que tienen los visitantes para incidir en el impacto sociocultural de los territorios se encuentran las pernoctaciones de turistas, fundamentalmente nacionales, además por igual condición existe la posibilidad de intercambio con los turistas del país. Las pernoctaciones se definen por el número de noches que las personas pasan en los establecimientos de alojamiento. Es la suma día a día de las plazas que han sido ocupadas por los turistas durante un período determinado.

**La tabla 5 del anexo 4** muestra las pernoctaciones que tiene los turistas internacionales en el conjunto de los medios de alojamiento por tipos de establecimientos. Se aprecia que a pesar de que disminuye el número del total de turistas por año. Se mantiene en el 2019 y el 2020 en que existió la pandemia de la COVID-19 una cantidad de visitantes relativamente alta por el número de pernoctaciones y que pueden tener efecto en el impacto sociocultural. **La tabla 6 del anexo 4** se refiere a los turistas nacionales. Aparece que este comportamiento se mantiene bastante estable durante los cinco años analizados, a pesar de las limitantes que se originaron por la aparición de la enfermedad señalada anteriormente. Ello indica además la posible interrelación turistas nacionales y extranjeros.

La información que procede de los anuarios estadísticos y que también se utiliza como indicador de la gestión turística contiene un indicador que por su carácter potencial sirve para ilustrar el impacto sociocultural. Se trata de la tasa de ocupación. La misma se calcula sobre la base de la capacidad existente en las instalaciones expresadas en habitaciones. Este índice resultará de dividir el número de habitaciones-días ocupadas entre las habitaciones-días existentes multiplicados por 100. Ello ofrece además posibilidades de que exista intercambio entre los turistas y la población que reside en los lugares donde se encuentran los establecimientos.

De acuerdo a la información que aparece en la **tabla No 7 del anexo 4** en los años seleccionados la tasa de ocupación ha mantenido un comportamiento relativamente estable (**de 47,3 a 63,9**), a pesar de la disminución de los últimos años y las limitaciones impuestas ante la situación que existe en Cuba y a nivel internacional. De ello puede inferirse que a pesar de esta situación, existe un potencial para el impacto sociocultural ante el uso de las instalaciones, por lo que con ello se deben producir transformaciones en la población del territorio espiritano ante el auge del turismo internacional.

La información presentada hasta el presente se refiere a la gestión turística dirigida por el sector estatal, pero no pueden obviarse las posibilidades que existen con el desarrollo del trabajo por cuenta propia. La gestión turística en el territorio espiritano

emprende varias acciones de gestión para fomentar los negocios en ese sector, con enormes potencialidades en Trinidad. De acuerdo a criterios de entrevistas realizadas, entre las acciones emprendidas por el Ministerio del Turismo (MINTUR) en Sancti Spíritus, se encuentra la potenciación del trabajo por cuenta propia más allá de Trinidad, el fomento de la capacitación del personal vinculado al sector privado y la comercialización de sus servicios. Todo ello está validado por los Lineamientos de la Política económica y social del Partido y la Revolución.

Esta situación con el incremento de los hostales incide en el impacto sociocultural del turismo en todos estos años. Ello significa un contacto mucho más directo entre el visitante y el poblador de las ciudades (comunidades anfitrionas) donde se encuentran este tipo de alojamiento. En este sentido es de señalar que las viviendas, ya sean casas o apartamentos, tienen espacios o habitaciones destinado al arrendamiento. En cierto orden cuentan con condiciones idóneas -por las propias características de la edificación y, en otros casos, por modificaciones o arreglos realizados. En el caso de la provincia de Sancti Spiritus se destaca, dada la presencia de dos ciudades con arquitectura colonial, que poseen, determinados valores arquitectónicos, patrimoniales y, en su interior disponen de objetos y/o piezas (muebles antiguos, obras de arte, etcétera.) de igual valor y de atracción para el turista.

Dentro del impacto sociocultural a partir de la gestión turística con el fomento de hostales está la posibilidad que brinda este empleo para enfrentar el problema actual que vive la sociedad cubana con el envejecimiento. Es así que la incorporación de estas personas a la ocupación señalada incide en que las familias se conviertan en unidades económicas que generan ingresos para ellos y que aportan al país. Las opiniones refieren que la mayor parte de los arrendadores tiene más de 50 años de edad, y no siempre cuentan con la fuerza y energía para este trabajo. Generalmente cumplen con la función supervisora y como autoridad responsable delegan los quehaceres a los miembros más jóvenes del núcleo familiar o del sexo masculino.

Con respecto a lo planteado acerca de la familia como unidad económica, los restantes miembros del grupo, la mayoría, tiene un empleo o estudia, dosificando el

tiempo para sus tareas y las que implica este trabajo, optando, en ocasiones, por dedicarse finalmente al negocio familiar. En caso de no contar con el apoyo del grupo familiar usualmente amistades o parientes lejanos colaboran en las tareas que implica el arrendamiento y pasan a formar parte del mismo por cumplir con lo establecido legalmente. Ello genera entonces un total desconocimiento, por parte de los organismos responsables, de las personas que realmente interactúan con el visitante.

La mayoría de estas casas particulares, están presentes en la Web, y se promociona en diversos libros relacionados con la actividad turística. Una minoría es favorecida por las guías de viajes internacionales por recomendación de los propios visitantes. El arribo de extranjeros a través de los llamados asediantes, en ningún caso es declarado por el arrendador, a pesar de su clara existencia, como un medio de identificación del alojamiento. Ha sido criticado por algunos propietarios como un modo deshonesto de apropiarse de los turistas, e incurrir en ilegalidades, llegando a cuestionar la labor de los agentes del orden en este sentido.

En estos momentos están incluidos más de 150 hostales y 50 paladares, y esta posibilidad sigue abierta. A partir de su responsabilidad con el sector privado, el Mintur en Sancti Spíritus le brinda seguimiento a través de visitas de manera sistemática al desarrollo de los hostales y paladares, y realiza encuentros con sus trabajadores con el objetivo de mejorar la gestión turística del destino. El trato personalizado que se le brinda al visitante en los hostales y la posibilidad de un mayor acercamiento al pueblo cubano, compartir experiencias y sentirse como parte de la familia, essin dudas, lo que hace de este tipo de alojamiento en Cuba una opción reconocida para el turismo.

Las consideraciones planteadas permiten realizar el **Diagnóstico inicial ante el impacto sociocultural de la gestión turística**. Para la conformación del diagnóstico se tuvieron en cuenta las regularidades derivadas de los resultados del análisis de la información. Estas regularidades se agruparon en fortalezas y debilidades. Las mismas son señaladas a continuación como fortalezas y debilidades detectadas y que resultan del análisis realizado de la información. Por tanto son:

**Fortalezas:**

- Las condiciones climáticas favorables, las visuales paisajísticas singulares, asociadas a tradiciones históricas por más de 500 años, hacen de la provincia de Sancti Spiritus un destino solicitado.
- La presencia de dos de las primeras villas fundadas en Cuba y que en el caso de Trinidad y el Valle de los Ingenios ha sido reconocida por la UNESCO, como patrimonio de la humanidad.
- La diversidad de atractivos turísticos que se localizan en el territorio espirituano, como valores identitarios (Museos, murales, prácticas culturales autóctonas, etc.), la convierten en un destino ideal para el Turismo Cultural.
- El nivel de escolarización superior al medio básico que existe en Sancti Spiritus, al igual que en el resto del país
- Interés del personal de la gestión turística por superarse en materia acerca del impacto sociocultural por el proceso de interacción con el turista.
- Adecuado estado asociado a la arquitectura colonial, conservación y ambientación de establecimientos y también de viviendas que se arriendan como hostales.
- Los servicios que se ofrecen en los establecimientos son amplios, variados, a precios módicos y con la calidad requerida.
- Las relaciones que se establecen entre el turista y el personal implicado en el proceso de la gestión turística son calificadas de positivas.
- La permanencia en el tiempo de los países emisores facilita el conocimiento de los visitantes y ofrece posibilidades de elaborar productos que contribuyan al desarrollo sociocultural.
- La atención personalizada al visitante por parte de los establecimientos y los hostales constituyen una opción como parte del impacto sociocultural de la gestión turística.

**Debilidades:**

- La crisis económica del capitalismo mundial, agravado a partir de la pandemia de la COVID-19 repercute en la movilidad de los turistas.

- El producto turístico cultural (museos, monumentos aislados y sitios de las ciudades) en Sancti Spiritus y Trinidad no son explotados en todas sus potencialidades por el MINTUR.
- Insuficiente conocimiento respecto a las principales cuestiones del impacto sociocultural asociado a la gestión turística y los que existen son de nivel de pregrado o de manera empírica.
- La oferta de opciones para la superación del personal implicado en la gestión turística resulta insuficiente en lo que se refiere al impacto sociocultural, así como sus retos y perspectivas.
- Las interacciones sociales entre el turista y el personal implicado en la gestión turística son elementales.
- Los beneficios que reporta la actividad y el trabajo asociado al proceso de la gestión turística implica que pueden ser incentivos para abandonar otras responsabilidades o tareas en organismos importantes para la sociedad (educación, estudio, vínculo laboral con el estado)
- La promoción del producto del turismo cultural de las localidades espirituanas, la región y el mundo es deficiente.
- La estacionalidad del turismo afecta la ocupación regular a lo largo del año.
- La existencia de asediantes y “cazadores” de turistas conspira contra el adecuado funcionamiento de la actividad.
- Carencia, de acuerdo a los documentos accesibles a la autora, de unadefinición de la política para la gestión turística del patrimonio cultural en la Provincia de Sancti Spiritus.

La situación actual de la gestión turística en la provincia de Sancti Spiritus ha sido resultado de las inversiones y la rehabilitación de la infraestructura turística en el territorio, lo cual constituye una prioridad actual, pero que existe desde hace varios años. El trabajo se ha orientado tanto al mejoramiento de la planta hotelera y extra hoteleras, así como a la ejecución de nuevas inversiones. Esta situación se manifiesta en el comportamiento de las tendencias hacia el incremento que ha tenido el número de establecimientos, habitaciones y plazas de alojamiento en el siglo XXI. De todo lo

analizado se derivan fortalezas y debilidades que plantean la necesidad de acciones para su tratamiento estratégico.

Las estadísticas de arribo de turismo internacional a la provincia de Sancti Spiritus proyectan un positivo crecimiento, a pesar de la pandemia de la COVID, lo que expone un destino en desarrollo y crecimiento en el período que se analiza. Destacan como principales mercado emisores los siguientes países: Alemania, Canadá, Italia, Inglaterra y Estados Unidos, entre otros. Cabe destacar que el mercado estadounidense tuvo un importante crecimiento.

## **CAPÍTULO III: CARACTERÍSTICAS DEL IMPACTO SOCIOCULTURAL DE LA GESTIÓN TURÍSTICA Y PROPUESTA DE ACCIONES**

El presente capítulo se orienta a exponer los resultados acerca de las características del impacto sociocultural en el entorno de la provincia de Sancti Spiritus a partir de la gestión turística y apoyado en estos resultados se elaboró una propuesta de acciones que contribuyen a la orientación de un turismo responsable donde deben predominar los impactos positivos del turismo

### **3.1. Características del impacto sociocultural en el entorno de la provincia de Sancti Spiritus ante la gestión turística**

Los resultados obtenidos a partir de la interpretación de la información recogida y la triangulación de los datos referente al impacto sociocultural de la gestión turística, se estructuran a partir de los indicadores considerados que se incluyen en la definición operacional de lo sociocultural.

El incremento de la gestión turística se inició en la década del 90 del siglo XX en Cuba, dada la difícil situación económica por la que atravesaba el país, la cual trajo consigo graves afectaciones para todos los sectores de la población y ramas de la economía. Había desaparecido la principal fuente de suministros económicos al país y reducido los recursos indispensables para la vida de la población, incluso hasta las fuentes de empleo, se devaluó la moneda, y al mismo tiempo, se recrudeció el bloqueo que aún en las condiciones actuales mantiene el gobierno de los Estados Unidos de América.

En esos años la única vía de satisfacer las necesidades materiales inmediatas (alimentos, medicinas, ropas, calzado y otros muchos productos indispensables) era mediante la adquisición de dinero líquido, a la cual solo tenían acceso determinados sectores de la población. Además de las razones económicas evidentes, acceso a las divisas y mejora del nivel de vida, influyó en la decisión de incrementar la gestión turística incluso mediante la legalización y utilización del arrendamiento de aquellas viviendas que tuvieran, entre otras: la ubicación céntrica, poseyeran habitaciones y espacios amplios adecuadamente ambientados, con todas



las comodidades necesarias. En esta situación se encontraba una insuficiente capacidad hotelera en el país para recibir el turismo y la regulación de la actividad.

La mayoría de los que iniciaron la gestión turística en ese momento, a inicios de los 90, empezaron con poco o ningún conocimiento respecto a las principales cuestiones de la administración, el manejo y la gestión turística según los criterios de entrevistados. Al mismo tiempo que contribuían con el Estado cubano al aportar nuevas posibilidades de actividad económica para superar la crisis presentada, se convertían, sin saberlo, en un freno para el desarrollo del turismo, producto de la falta de preparación respecto a la atención adecuada y satisfactoria al visitante extranjero. La experiencia de todos estos años plantea, como demanda, elevar el nivel sociocultural de los **implicados en el proceso de gestión turística**. Actualmente, la actitud y ansias de conocimiento de la mayoría de los decisores y trabajadores del turismo le permiten llevar a cabo este trabajo, aunque necesiten todavía los protagonistas, algunas herramientas para lograr un mejor desempeño del mismo.

La interacción que se establece entre el **visitante** (turista) y el **personal implicado en la gestión turística** debe conducir a una mayor identificación en la medida que ambos logren satisfacer sus intereses. El turista a partir de la elevada satisfacción por el servicio recibido, la correcta información y comunicación sobre **posibles lugares de interés en Sancti Spiritus y que no se divulgan**), historia del país, de sus líderes, de la ciudad y del acontecer nacional. Además del trato afable, personalizado y el intercambio que espera recibir de cubanos, principalmente de su anfitrión. El **personal implicado en la gestión turística** por su parte espera lograr niveles de hospedaje al máximo de sus capacidades; preferencia de sus servicios por parte del huésped; y obtener ingresos satisfactorios que cubran los gastos y generen un margen de ganancia aceptable de la actividad.

Como interés común se encuentra el conocimiento profundo de ambas partes que permita una adecuada interacción, sobre la base del respeto, la confianza y la posibilidad de establecer lazos de amistad. Como parte del impacto sociocultural, la relación **visitante** (turista) y **personal implicado en la gestión turística** al inicio se

da de modo fortuito; a medida que se relacionan y en dependencia de la empatía que se logre entre las personas, se enriquece el proceso comunicativo, a través del intercambio de experiencias e inquietudes. Se crean sentimientos solidarios, y colaboración entre los ellos. No obstante, se hace evidente, la presencia de una fuerte competencia entre los diferentes destinos y variantes de establecimientos. En este sentido la provincia de Sancti Spiritus se encuentra entre las que debe superar su condición de turismo de tránsito.

Lograr la aceptación y el reconocimiento del servicio que se brinda en cada establecimiento es la premisa para que este exista, razón por la que cada **personal implicado en la gestión turística** procure alcanzar las condiciones óptimas para brindar al turista. El confort y localidad del servicio deben estar acompañados de un clima de respeto, seguridad y familiaridad en la justa medida que lo precise el huésped. Las mejoras del binomio oferta-precio y la promoción de este, conjuntamente con las condiciones y la cordialidad con que se brindan los servicios, influye en el aumento o disminución de visitantes al turismo cubano.

De esta forma resalta el grado de ocupación, es decir, obtiene mejores resultados los que tienen mayor visualización de su actividad, sin recurrir a las ilegalidades. Una oferta amplia, atractiva y diversificada (alojamiento, comidas, bebidas, compras, espectáculos, paseos, deportes, etcétera), para todos los gustos, preferencias y presupuestos del visitante, trae consigo el deseo de regresar y volver a disfrutar de un ambiente acogedor y placentero.

Ante esta situación, surge como medida emergente e implícita a la gestión turística la constante superación de aquellos que interactúan con el turista. La superación del **personal implicado en la gestión turística** depende del interés de estos por conocer cuestiones propias de la dimensión sociocultural del impacto de la gestión que realizan, pues son exiguas las condiciones creadas con ese objetivo, y la proyección de los organismos en este sentido adolece de intencionalidad con respecto al turismo sociocultural. Todavía predominan los que poseen una preparación empírica, por gestión personal, mediante autopreparación o por alguna actividad

realizada en el sector con estos fines, o a través de bibliografías consultadas en el menor de los casos. Autoprepararse puede mejorar el nivel de conocimientos que se tenga de los servicios que presta, y la comunicación a establecer con el turista que reciba.

En la actualidad el **personal implicado en la gestión turística** en el territorio adolece de una adecuada preparación acerca de cuáles son realmente los elementos de la actividad que realizan que inciden en el impacto sociocultural concebido como proceso desde el diagnóstico hasta la evaluación del impacto. Ello obedece a la insuficiencia de opciones educacionales para estas personas- por lo que necesita instrucción y orientación tanto en el inicio como durante el transcurso de la gestión turística. Las acciones deben encaminarse y enfocarse en potenciar la calificación del personal implicado en el proceso de la gestión turística como otra de sus funciones.

Considerando los diferentes indicadores del impacto sociocultural de la gestión turística es posible considerar, de acuerdo a las fuentes consultadas, el comportamiento que se expone a continuación. Para ello se comparan datos de inicios del 2000 con los que existen hasta junio del 2022. Se exponen esencialmente los datos cualitativos que se obtuvieron mediante entrevistas y análisis de documentos. No se incluyen todas las transformaciones que han ocurrido en la provincia, sino aquellas que pueden considerarse asociadas al impacto sociocultural del turismo.

- **Históricas**

El propio incremento de la gestión turística significa una transformación en las condiciones de la historia de Sancti Spiritus con la creación de nuevas instalaciones y cambios institucionales que hacen del turismo un sector importante de la sociedad y transformando un historial de actividades que existían anteriormente.

Otro elemento importante de carácter histórico lo constituye el hecho de que el turismo ha desplazado de la actividad social de la provincia la producción azucarera, la que ha pasado a planos más bajos en la economía del territorio. Todo ello ocurrió a partir del año 2002 cuando se produjo el redimensionamiento de la industria azucarera. Sin lugar a dudas este hecho ha marcado transformaciones en

las que el turismo ha sido una solución viable para muchos problemas que se plantearon a partir de la desaparición de centrales azucareros.

Con respecto a esta situación, de acuerdo a opiniones recogidas, en Yaguajay desaparecieron todas las fábricas de azúcar y un número considerable de habitantes de este municipio se incorporaron a la actividad turística. En Trinidad dejó de existir la única que existía. Históricamente por tanto el turismo es un sector que configura la cotidianidad de este municipio y matiza el comportamiento del transcurrir de la vida de los residentes. Con ello se produce una transformación por el impacto sociocultural de la gestión turística motivado por el cambio en una actividad productiva que definía el transcurrir de comunidades en el territorio.

#### • **Demográficos**

En volumen de la población total del territorio espirituano ha crecido. Se destaca el hecho que en los municipios de Sancti Spiritus y Trinidad mantienen un saldo migratorio positivo, lo que no sucede en el resto de la provincia. Debe destacarse que en estudios realizados (Calderón & Duque, 2019) se ha constatado que antes de los años 90, cuando era débil la actividad turística la situación en el municipio trinitario era todo lo contrario.

La emigración hacia Sancti Spiritus y Trinidad constituye otro posible impacto en los habitantes de todos los asentamientos rurales que antes eran bateyes azucareros en busca de mejoras infraestructurales, dígame en busca de condiciones de vida, aumentando la concentración poblacional en las periferias urbanas de las ciudades mencionadas. Ello además del redimensionamiento azucarero ocurrido en el 2002, se acrecienta por las posibilidades que ofrece la gestión turística para la solución de muchos problemas económicos y sociales que se crearon. Este aspecto ha resultado negativo debido a la insuficiencia de fondos habitacionales en estas ciudades, a pesar de las construcciones realizadas de viviendas.

#### **Culturales**

El desarrollo de actividades asociadas a la gestión turística hace que se incrementen el número de instalaciones, centros y establecimientos culturales. Ello

se manifiesta en la creación de una empresa encargada del comercio y exportación de productos culturales y con ella su asociación con el turismo. Se trata de ARTEX. El incremento de opciones recreativas y culturales en las que tienen acceso los residentes nacionales de las comunidades anfitrionas, además de una transformación desde el punto de vista sociocultural, significa también la posibilidad de permitir ampliar las posibilidades de intercambio residentes-visitantes, así como la promoción y difusión del arte autóctono del territorio y cubano de forma general.

La declaración de Trinidad como Ciudad Creativa por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura(UNESCO) en el 2019 en Artesanía y en las Artes Populares, significa también un aspecto importante que está asociado a transformaciones ocurridas en el espacio temporal de la gestión turística, se une además a la que ya existía anteriormente como patrimonio de la humanidad. Ello es posible considerarlo por tanto como parte del impacto sociocultural de la gestión turística. En las informaciones revisadas se asocia también a otros proyectos y actividades culturales. Es considerada la Ciudad Museo del Caribe y Ciudad Artesanal del Mundo. Además del reconocimiento refleja un ejemplo de revitalización y florecimiento de las tradiciones artesanales, donde más de mil artesanos trabajan la cestería y otras artes manuales heredadas de sus antepasados, expresiones que constituyen un modo de subsistencia de varias generaciones de trinitarios.

De acuerdo a informaciones de Norberto Crespo, Director de la Oficina del Conservador de la Ciudad, el aporte de dicha institución y de los ministerios de Cultura y Turismo, junto a un movimiento popular surgido en el contexto de la celebración del medio milenio en el 2014, contribuye de manera significativa a la preservación del patrimonio y al desarrollo de un turismo cultural y sustentable en la tercera y cuarta villa fundadas en Cuba por los conquistadores españoles.

Dentro de las potencialidades culturales que existen en el territorio espirituario para el turismo y que pueden ser mejor aprovechadas se encuentra, además del sitio fundacional de la ciudad, las bebidas típicas y comidas criollas, además de la forma

de ser del espirituano, solidario y jovial, quien hace de esta zona un lugar pleno de alegría y tranquilidad.

### **Económicas (Gestión turística)**

A partir de la reconversión azucarera las condiciones de vida empeoraron, así como la infraestructura en la provincia. Toda una serie de servicios brindados por este sector se afectaron y aunque se le dio la tarea a otras entidades la sistematicidad del cumplimiento no ha sido la misma. La propia observación evidenció que existe entre los miembros de asentamientos, anteriormente azucareros, la inconformidad al perder puestos de trabajo de años, aunque han sido ubicados en otros que le costará trabajo adaptarse. En ello se encuentra la incorporación a la actividad turística.

Con el redimensionamiento las fuentes de empleo se redujeron, a pesar de ello quedaron desamparados y se instituyó la Tarea Álvaro Reinoso, pero sí fueron ubicados en actividades completamente distintas a la profesión que antes desempeñaban y ocurrió un proceso de emigración de trabajadores para Sancti Spiritus y Trinidad fundamentalmente del sexo femenino. En la actualidad están ubicadas como trabajadoras de los hostales. En algunos casos se presenta el carácter ilegal de esta actividad.

La tendencia sostenida durante todos estos años es al incremento en las cifras estadísticas de trabajadores que se dedican a las labores en hoteles y restaurantes, como establecimientos asociados al turismo. Se posee la información de acuerdo a los anuarios estadísticos (ONEI, 2002-2021). En el año 2002 el total de ocupados en esa actividad económica alcanzó un promedio de 4,1 de miles de trabajadores. El límite en ese caso es del 2020 en el que aparece una cifra de 6,5. Debe considerarse que en este momento existía la pandemia, por lo que cuando se analizan años anteriores, dígame 2019 el promedio es de 7,5. En otros años se aprecia que ha superado los 8 mil. De esta forma se aprecia el incremento que significa la oferta de empleos a partir de la gestión turística.

Los datos anteriores se referían a ocupados de ambos sexos. Desde el punto de vista sociocultural es de interés analizar el comportamiento en las mujeres. En el

año 2020 era de 3,6 mil. Para el análisis del período la comparación puede hacerse a partir del 2015. En ese año de 8,4 mil trabajadores, 4,6 mil eran mujeres. Ello evidencia que en la actividad turística las mujeres encuentran mayores posibilidades de empleo comparado con los hombres. Como resultado de estos datos es posible plantear que el incremento sostenido durante todos estos años de la gestión turística en la Provincia de Sancti Spiritus ha propiciado, desde el punto de vista sociocultural, la elevación de los niveles de empleo, fundamentalmente para las mujeres. Es así que se puede hablar desde un enfoque de género.

- **Políticas**

Resulta difícil hablar de transformaciones en este sentido, no obstante el desarrollo de la gestión turística ha incidido en transformaciones socioculturales, a partir de los cambios que aparecen en los documentos oficiales de la política del país en cuanto a los lineamientos aprobados en los congresos del Partido Comunista de Cuba, lo cual ocurre también en el territorio espirituario.

- **Institucionales**

La gestión turística desde el punto de vista institucional significa un cambio en el territorio, pues a partir de su incremento ha incidido en que se creen nuevas instituciones como lo constituye la dirección provincial que controla esta actividad en la provincia de Sancti Spiritus. A modo de ejemplo puede considerarse la Agencia de Viajes Paradiso.

- **Tecnológicas**

El incremento de las nuevas tecnologías de la información también transforma las posibilidades de intercambio entre la comunidad anfitriona y los turistas. El uso de las informaciones para la promoción de productos turísticos, establecimientos y los hostales. Es así que se manifiesta el impacto sociocultural a partir del incremento en el uso de las tecnologías asociadas a la gestión turística.

- **Axiológicas**

En este sentido es posible hablar de dos cuestiones que pueden resultar contradictorias, por una parte el fortalecimiento de valores para algunos, pero existe también la posibilidad de que para algunas personas los valores materiales pasen a ocupar un lugar más preponderante. En ello se encuentra el dilema fundamental entre el impacto sociocultural positivo de la gestión turística y el impacto negativo.

- **Ideológicas**

Modificaciones en las formas de pensar de algunas personas en cuanto a su rol en la sociedad, al pasar a ocupar otros estatus en la estructura social por las posibilidades ocupacionales, de incremento de ingresos y nuevas relaciones, además de la influencia que se produce con el intercambio con los turistas (visitantes).

Todas estas transformaciones mencionadas se destacan en el destino Trinidad-Sancti Spiritus, en el transcurso de estos años de la gestión turística. Aparece que ha alcanzado niveles altos de notoriedad, ganado posicionamiento y la fidelidad de sus clientes. Sobresale la participación de las entidades no estatales, tanto de hospedaje, como de restaurantes. De ahí, la existencia de propuestas de rehabilitación para el uso turístico orientada que permite aumentar las capacidades de alojamiento y otras instalaciones recreativas, una marina internacional, así como la recuperación y dinamización de sitios patrimoniales históricos y arquitectónicos.

La exigencia por parte de las organizaciones competentes respecto a las condiciones necesarias para la atención al impacto sociocultural de la gestión turística, y la oferta de oportunidades para obtener conocimientos, sobre la actividad resultan indispensables para el mejoramiento de la relación turista-anfitrión, el desarrollo del turismo y la ciudad, a partir de la repitencia del visitante.

### **3.2. Propuesta de acciones para contribuir al impacto sociocultural positivo de la gestión turística en la provincia de Sancti Spiritus**

La contribución de la gestión turística al impacto sociocultural en la provincia de Sancti Spiritus, debe plantearse varias consideraciones y reflexiones, que destaquen, más allá de la simple visión mercantil dentro del complejo entramado de la industria



turística. Las propuestas de acciones deben orientarse a concebir el turismo cultural como un medio para la difusión y rentabilización sostenible y honesta de los recursos culturales, tangibles e intangibles. Para ello se consideran las consideraciones propuestas a continuación:

**Una primera consideración.** Reconocer que las iniciativas de gestión no pueden ser desarrolladas unilateralmente por los promotores turísticos, sino que se debe involucrar a las entidades y gestores de la cultura y el patrimonio histórico, en un proceso de permanente implicación con los actores de la industria turística, buscando un equilibrio en una doble perspectiva; de la función turística cultural como actividad difusora e interpretativa del patrimonio que contribuya a su conservación; y como una actividad rentable que fomente bienestar y desarrollo, propiciando mejoras en la calidad de vida de las comunidades anfitrionas.

**Una segunda consideración.** Valorando que los atractivos turísticos son muy amplios y responden a los intereses del consumidor potencial, identificar y evaluar las distintas tipologías de usuarios en los cuales la oferta cultural debe implantarse para ser absorbida para evitar banalizar la cultura y el patrimonio, favoreciendo estrategias y procesos creativos que propicien mecanismos de interpretación asequibles a la mayoría de los ciudadanos y comprensibles en el contexto de las nuevas tecnologías de comunicación cultural.

**Una tercera consideración.** Plantear una implicación decidida y obligada de las instituciones culturales en los procesos de planificación turística, de manera que los modelos resultantes de gestión contengan criterios serios y documentados como componentes de la oferta y se preserve la autenticidad y valor de las culturas autóctonas. En muchos casos se encuentra que si la iniciativa corresponde exclusivamente al sector turístico, el riesgo de superficialidad y de impacto negativo sobre la realidad cultural local puede ser, de manera involuntaria, desastroso a corto y mediano plazo, por lo cual la sensibilización y la actuación conjunta de las instituciones culturales con la industria turística evita estos riesgos.

**Una cuarta consideración.** Reconocer objetivamente y sin romanticismos la realidad socioeconómica que tiene el turismo cultural en el desarrollo local con la conservación del patrimonio cultural y sin que existan confrontaciones y posturas antagónicas. En muchos escenarios, la soberbia de la élite patrimonialista ha ocasionado que su participación se realice de manera sesgada, caprichosa a veces, crítica en otras y a veces poco comprensiva de la realidad económica y de los beneficios que puede aportar el turismo cultural para la propia conservación del patrimonio.

**Una quinta consideración.** Debe reflexionarse acerca de los riesgos que conlleva la falta de una adecuada planificación y manejo integral de un producto turístico cultural. En el panorama mundial es frecuente encontrar una oferta de productos construidos al vapor y sobre todo comercializados en un proceso solamente de divulgación banal y mercantilismo, que procuran fundamentalmente atraer flujos indiscriminados de visitantes, sin ofrecer un producto auténtico, sustentable culturalmente y debidamente estructurado para su interpretación y difusión.

**Una sexta consideración.** Los destinos que no se renuevan y se vuelven monótonos, que no se involucran en estrategias de sustentabilidad turística o que presentan saturación, sobrecarga turística y banalización, son rechazados en general por el visitante, que es más exigente que el turista nacional. El suponer que los recursos culturales son un atractivo turístico *per se* y que van a conducir los flujos turísticos hacia un determinado lugar, ciudad o territorio, puede ser especulativo. Dar por hecho que comercializar o promover simplemente los recursos culturales le otorga a un destino una atracción y un alto potencial que significará obligadamente la afluencia inmediata y permanente de visitantes, es un error.

Estas consideraciones sirvieron de apoyo para la elaboración de la siguiente propuesta, la cual además se fundamenta en los resultados del diagnóstico de las fortalezas y debilidades a partir del análisis de la información obtenida mediante la investigación. La misma consta de objetivos en los cuales se intencionan en las acciones para contribuir al impacto sociocultural positivo de la gestión turística. Por su parte las acciones estarán dirigidas a la superación de las debilidades.

A continuación se expone la propuesta de acciones:

**Acción 1:** Elaboración de un documento legal que contenga la definición del impacto sociocultural del proceso de gestión turística y un modelo contextualizado a la provincia de Sancti Spiritus

**Objetivo:** Observar el comportamiento del impacto sociocultural del proceso de gestión turística, a partir de su definición y de un modelo contextualizado a la provincia de Sancti Spiritus.

- **Responsable (s):** Delegación Provincial del Turismo en Sancti Spiritus, Dirección Provincial de Justicia, Las Oficinas del Conservador en Sancti Spiritus y Trinidad y la Universidad de Sancti Spiritus.
- **Resultado (s) esperado (s):**
- Determinación de la política de desarrollo sociocultural en la provincia de Sancti Spiritus a partir del impacto sociocultural de la gestión turística
- Existencia de un documento que pueda utilizarse para ejercer la actividad y que perfeccione la elaboración de los productos turísticos.
- Elaboración de una guía que pueda utilizarse para el monitoreo del impacto sociocultural de la gestión turística
- **Evaluación:** A mediano y largo plazo.

**Acción 2:** Oferta de cursos, talleres, conferencias, jornadas de debates orientados hacia temas socioculturales de interés (historia local, procesos de gestión, calidad de los servicios etc.) para el personal implicado en la gestión turística

**Objetivo:** Propiciar la superación del personal implicado en la gestión turística que interactúan con el turista, desde el punto de vista cultural, histórico, identitario, recreativo y de actualidad nacional e internacional.

**Responsable (s):** Delegación Provincial del Turismo en Sancti Spiritus, Dirección Provincial de la Vivienda, Las Oficinas del Conservador en Sancti Spiritus y Trinidad y la Universidad de Sancti Spiritus

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

- Mejor preparación del personal implicado en la gestión turística que interactúa con el turista extranjero en el desempeño de la actividad.
- Comunicación adecuada de intereses comunes entre personal implicado en la gestión turística y organismos correspondientes.
- Fortalecimiento de las alianzas interinstitucionales

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

**Acción 3:** Instrucción al personal implicado en la gestión turística sobre normativas jurídicas para la preservación y conservación del patrimonio cultural vinculado con la actividad

**Objetivo:** Propiciar la superación personal implicado en la gestión turística que interactúan con el turista acerca de normativas jurídicas para la preservación y conservación del patrimonio cultural vinculado con la actividad

**Responsable (s):** Delegación Provincial del Turismo en Sancti Spiritus, Dirección Provincial de Justicia, Las Oficinas del Conservador en Sancti Spiritus y Trinidad y la Universidad de Sancti Spiritus

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

- Mejor preparación del personal implicado en la gestión turística que interactúa con el turista extranjero en el desempeño de la actividad.
- Comunicación adecuada de intereses comunes entre personal implicado en la gestión turística y organismos correspondientes.
- Fortalecimiento de las alianzas interinstitucionales

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

**Acción 4:** Incluir en las reuniones periódicas entre **personal implicado en la gestión turística y los de las direcciones de cultura**, promovidos por los organismos, vinculados al control de dicha actividad y que tengan como tema el impacto sociocultural.

**Objetivo:** Propiciar la transmisión de experiencias y conocimientos que faciliten las relaciones entre turista y el **personal implicado en la gestión turística** sobre el impacto sociocultural

**Responsable (s):** MINTUR, Dirección de Comercio y Gastronomía.

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

- Intercambio de experiencias entre el personal implicado en la gestión turística.
- Generalización de las mejores experiencias de trabajo en la actividad
- Incremento de la calidad en los servicios que se ofertan en establecimientos asociados al turismo cultural.
- Mayor control de las relaciones reales que se establecen entre turista-**personal implicado en la gestión turística**
- Fortalecimiento de la relación que se establece entre turista- **personal implicado en la gestión turística** a partir de la elevación del nivel cultural, de este último, para ofrecer mejor calidad de los servicios a través de las acciones emprendidas.

**Evaluación:** mediano y largo plazo.

**Acción 5:** Realización de evento de técnicas gastronómicas y de servicios para la selección del mejor establecimiento de las ciudades asociados al turismo cultural.

**Responsable (s):** MINTUR, Dirección de Comercio y Gastronomía.

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

- Intercambio de experiencias entre el personal implicado en la gestión turística.
- Generalización de las mejores experiencias de trabajo en la actividad
- Incremento de la calidad en los servicios que se ofertan en establecimientos asociados al turismo cultural.
- Mayor control de las relaciones reales que se establecen entre turista-**personal implicado en la gestión turística**
- Fortalecimiento de la relación que se establece entre turista- **personal implicado en la gestión turística** a partir de la elevación del nivel cultural, de este último, para ofrecer mejor calidad de los servicios a través de las acciones emprendidas.

**Evaluación:** mediano y largo plazo.

**Acción 6:** Visualizar el producto del turismo cultural de la provincia de Sancti Spiritus en el mundo.

**Objetivo:** Elevar la promoción, a través de los turoperadores e Internet, las ofertas que en materia de productos del turismo cultural tiene el territorio de Sancti Spiritus.

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

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

**Evaluación:** a mediano plazo

**Acción 7:** Habilitación, restauración y mantenimiento de nuevos lugares que resulten atractivos turísticos de interés histórico, recreativo y cultural en la provincia de Sancti Spiritus.

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

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

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

- Mejor explotación de los atractivos naturales, o de interés histórico –cultural y recreativo en la provincia.
- Incremento del aporte de ingresos a las economías de las localidades.
- Rescate de lugares inhabilitados e inutilizados actualmente.

**Evaluación:** a largo plazo

El método de criterio de especialistas se utilizó para validar la factibilidad de las acciones propuestas que contribuyan a transformaciones de carácter positivo por el impacto sociocultural de la gestión turística en el entorno en la provincia de Sancti Spiritus. Cuando se utiliza esta técnica se realiza la interpretación cualitativa de los datos para la validación y perfeccionamiento de la propuesta y evitar errores al

introducirla en la práctica en su definitiva validación. La utilización de una guía, a partir de los criterios de Valledor Estevil (2018), permitió la aplicación del método. En el **anexo 5** aparece el instrumento elaborado para lograr los objetivos La selección de los especialistas consideró como requisitos los que se exponen a continuación:

Tener el título académico de Licenciado y en algunos casos que posean la titulación de Máster o el grado científico de Doctor.

Experiencia en la actividad de la gestión turística o en la docencia (carrera o cursos sobre la gestión turística o en actividades socioculturales) superior a los 10 años.

Conocimientos demostrados acerca de la gestión turística o en actividades socioculturales.

Disposición a colaborar con la investigación brindando su criterio de especialista.

Los especialistas seleccionados, a partir de un muestreo intencional, se corresponden con \_\_\_\_\_. En total la muestra estuvo conformada por un total de 10 especialistas.

En el **anexo 6** aparece una tabla donde se exponen las características de los especialistas.

El sistema de acciones fue valorado a partir de un análisis cuantitativo y cualitativo. En el caso del análisis cuantitativo, se le asignó un valor de cinco puntos a cada respuesta evaluada con categoría de excelente, cuatro puntos a las respuestas de muy bien, tres puntos a las respuestas de bien, dos puntos a las de regular y cero puntos a las de mal. Los coeficientes fueron elaborados sobre la base de cinco puntos para cada indicador y el general. De acuerdo al criterio de los especialistas cuando el coeficiente alcanza un valor menor de tres puntos se considera desaprobado, cuando es superior a esa cifra (4 ó 5) se consideran que avalan la propuesta. La fórmula que se utilizó para calcular el coeficiente de aceptación por los especialistas, y que se ajusta a la investigación que se expone en esta memoria escrita es la siguiente:

$$K = \frac{PA}{TPA} \cdot N$$

En la fórmula presentada la simbología que se utiliza es la siguiente:

K- Coeficiente de aceptación

PA- Puntos acumulados

TPA- Total de puntos a acumular

N- Máximo de puntos por pregunta

Los resultados cuantitativos se encuentran en el **anexo 7**. El total de puntos a acumular se corresponde con el número de especialistas que evaluaron la propuesta.

La puntuación total obtenida fue de 174 puntos, con respecto a los 200 que debían obtener. Como resultado de la aplicación de la fórmula se obtiene un coeficiente de 4,35 puntos, de acuerdo a las respuestas emitidas por los especialistas. De esta forma puede considerarse que la propuesta de acciones es factible para contribuir a transformaciones de carácter positivo por el impacto sociocultural de la gestión turística en el entorno de la provincia de Sancti Spiritus..

A continuación se exponen los resultados del análisis cualitativo. La pregunta 1 se refiere a la **fundamentación del sistema de acciones**. Los especialistas consideran que desde el marco epistemológico, hasta los fundamentos, principios y etapas en las que se sustentan las acciones son efectivos. Sobre este aspecto no se formularon recomendaciones.

La pregunta 2 indaga sobre las fases **por las que transita el sistema de acciones**. Los criterios de los especialistas coinciden en que se presenta un momento en que las etapas se entremezclan en función de sus objetivos, pero que son adecuadas en tanto se elaboraron las acciones.

Referente a la planificación de las acciones que se proponen, además sobre el cumplimiento de los objetivos, lo cual se interroga en la pregunta 3, los especialistas no efectuaron señalamientos.

Finalmente, la pregunta 4 se refiere a la evaluación de actividades. Los especialistas señalan que en ese caso hay que vincularlo más con las particularidades de las transformaciones de carácter positivo por el impacto sociocultural de la gestión turística en el entorno en la provincia de Sancti Spiritus. A manera de conclusión general, los especialistas consideran que la propuesta de acciones, dirigida a contribuir a transformaciones de carácter positivo por el impacto sociocultural de la gestión turística en el entorno en la provincia de Sancti Spiritus, es viable en su



estructuración, complejidad y se enmarca en una concepción amplia e integral del problema que se propone solventar, por lo que es factible su aplicación. Las acciones se plantean con claridad y se detalla la metodología a seguir. Responden a los lineamientos y objetivos de nuestra sociedad.

El análisis de los resultados indican que existen transformaciones de carácter positivo por el impacto sociocultural de la gestión turística en el entorno en la provincia de Sancti Spiritus, sin embargo la presencia de otras con carácter negativo señalan que se requiere de la elaboración de acciones, asumiendo nuevos estilos y procedimientos para contribuir a resolver la situación existente.

La propuesta de solución se concibió sobre una base dialéctico – materialista y en su estructuración aparecen distribuidas en diferentes momentos y se materializa en acciones, así como está concebida la evaluación final de los resultados que se obtengan con su implementación.

La consulta a especialistas demostró la factibilidad de la propuesta de acciones, dirigida a contribuir a transformaciones de carácter positivo por el impacto sociocultural de la gestión turística en el entorno de la provincia de Sancti Spiritus.

## CONCLUSIONES

Después de realizado el análisis de los datos y elaborada una propuesta de acciones se considera concluir el trabajo planteando que:

- El fundamento teórico fundamental para la investigación del impacto sociocultural de la gestión turística es considerarla que constituye una de las más importantes y complejas formas de actividad social en la actualidad, por ello requiere para su comprensión como fenómeno en toda su amplitud, incluir que influye de diversas maneras en las condiciones sociales de las comunidades, entre los que se encuentra el impacto sociocultural.
- Desde el fundamento teórico de que la cultura no se reduce sólo a la actividad artística y literaria, la dimensión sociocultural del impacto social a partir de la gestión turística requiere la elaboración de un constructo que se apoye en la concepción del modo de vida como elemento fundamental de la sociedad para su análisis metodológico, lo cual incluye diversos indicadores.
- El diagnóstico de estado inicial de las características del impacto sociocultural de la gestión turística consideró que el espacio turístico de la provincia de Sancti Spiritus posee una diversidad de atractivos que la convierte en un posible destino para el Turismo Cultural, no obstante aún existen potencialidades que requieren un mejor aprovechamiento en las condiciones actuales, a pesar de los incrementos en indicadores estadísticos que ha tenido la gestión durante el proceso que se analiza
- El análisis de la información permitió diagnosticar las principales fortalezas y debilidades que presentan las interacciones sociales visitante- **personal implicado en la gestión turística**. En las mismas se evidencian la insuficiente coordinación entre el **personal implicado en la gestión turística** y los organismos vinculados con la actividad sociocultural, así como la carencia de la superación integral en estos temas de los primeros (debilidad). En tanto, se ofrecen como fortalezas el interés del **personal** por superarse.
- Las características de las transformaciones por el impacto sociocultural de la gestión turística en el entorno de la provincia de Sancti Spiritus que se

destacan por su carácter positivo están en el incremento de las actividades culturales, económicas (ofertas de empleos con predominio de las mujeres y el reconocimiento de Trinidad como Ciudad Creativa por la UNESCO; puede considerarse como negativo el comportamiento demográfico por el crecimiento del volumen de la población, por las dificultades habitacionales.

- La propuesta derivada del diagnóstico de necesidades, agrupa las acciones orientadas a contribuir a transformaciones de carácter positivo por el impacto sociocultural de la gestión turística en el entorno, las mismas están relacionadas con diversos aspectos que contribuyen a su perfeccionamiento, la consulta a especialistas demostró la factibilidad de las mismas para su aplicación en la provincia de Sancti Spiritus.

## RECOMENDACIONES

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

- Divulgar el resultado de la investigación en los organismos competentes **y personal implicado en la gestión turística** de establecimientos en la provincia de Sancti Spiritus.
- Emplear el Informe de Tesis como referente teórico de consulta para futuras investigaciones en la temática vinculada al impacto sociocultural de la gestión turística, el cual debe ser recurrente en las temáticas que se aborden
- Integrar los fundamentos teóricos de la presente investigación como material de apoyo a las asignaturas relacionadas con el Turismo cultural de la Carrera de la Licenciatura en Turismo.
- Profundizar en investigaciones futuras que se realicen en la carrera en aspectos específicos de las transformaciones que se producen por el impacto sociocultural de la gestión turística.

## BIBLIOGRAFIA

- Alcívar Vera I.I. & Mendoza Mejía J.L. (2020). Modelo de gestión del turismo comunitario orientado hacia el desarrollo sostenible de la comunidad de Ligüiqui en Manta, Ecuador. *Rotur: revista de ocio y turismo*. 14(1):1-22. ISSN: 1888-6884. DOI: <https://doi.org/10.17979/rotur.2020.14.1.5849>
- Alfonso Ledesma, Y. A. (2013) *Evaluación de las potencialidades para el desarrollo del Turismo Rural en el municipio de Sancti Spíritus*. (Trabajo de diploma, Universidad Central "Martha Abreu" de Las Villas). Recuperado de: <https://dspace.uclv.edu.cu>
- Alonso Freyre, J. (2009): La comunidad y lo comunitario en su devenir histórico. En UCLV, *La Responsabilidad Individual y Organizacional desde el Enfoque Comunitario*. ISBN: 978-959-250-448-6. Santa Clara, Cuba Editorial Samuel Feijó.
- Alonso Vives, M.A. (2019) ¿Turismo Cultural en Topes de Collantes? *Kalpana, Revista de Investigación*, 17. ISSN: 1390-5775 ISSN-e: 2661-6696. Recuperado de <https://dialnet.uniroja.es>
- Amores Moro, S. (2019) *Diseño de un producto turístico de eventos "Escuela de Verano e Invierno"*. (Trabajo de diploma, Universidad Central "Martha Abreu" de Las Villas). Recuperado de: <https://dspace.uclv.edu.cu>
- Antón, S. & González, F. (Coord.) (2008). *A propósito del turismo*. Barcelona: Editorial UOC.
- Ávila Maldonado, L. I. (2021). La proyección del desarrollo del turismo en Cuba en el pensamiento de Fidel Castro Ruz. *Revista Conrado*, 17(83), 237-243. Recuperado de <https://conrado.ucf.edu.cu>
- Asamblea Nacional del Poder Popular. (10,04,2019). Constitución de la República de Cuba. <http://media.cubadebate.cu/wp-content/uploads/2019/04/Constitución-de-la-República-de-Cuba.pdf>
- Balbuena, A.M., Barrera, D. & Hernández, M. (2017). El impacto socio-cultural del turismo en Benalmádena *International Journal of Scientific Management and Tourism*, 3(1), 29-45. Recuperado de <https://dialnet.uniroja.es>
- Barbacci, N. (2018). Efectos socio-culturales del turismo en ciudades patrimoniales: los casos de Venecia, Cusco y la Ciudad de México. *ALCANCE Revista Cubana de Información y Comunicación*. 7(16), 24-48 RNPS: 2246 • ISSN: 2411-9970. Recuperado de <https://scielo.sld.cu>
- BarreiroNoa, G. (2018). Evaluación social de proyectos. Recuperado de <https://1library.co/article/impacto>
- Bauzá Martorell, F. J. & Melgosa Arcos, F. J. (2020). El turismo después de la Pandemia global. Perspectivas y vías de recuperación. Asociación Española de Expertos del Turismo (AECIT). Recuperado de <https://gredos.usal.es>
- Bello Caballero, L., Muñoz Castillo, M., Soto Suárez, M., & Morcate Labrada, F. (2018). Actualidad del patrimonio en Cuba, reflexiones sobre desarrollo sostenible y

conservación preventiva. *Estoa, Revista de La Facultad de Arquitectura y Urbanismo de La Universidad de Cuenca*, 7(12), 61–69. Recuperado de <https://doi.org/10.18537/est.v007.n012.a05>

Benseny G. (2002). El sector privado como actor de la gestión del turismo en el territorio de la provincia de Buenos Aires. *Portal de Promoción y Difusión Pública del conocimiento académico y científico*. Recuperado de <http://nulan.mdp.edu.ar/>

Bringas Rábago NL, Osorio García M & Sosa Ferreira AP. (2020). Casos de planeación y gestión turística. Tenerife (España) PASOS, Revista de Turismo y Patrimonio Cultural ISBN: 978-84-88429-43-83, 43 p. Recuperado de <https://djameltourdt.com>

Calderón Echavarría, H.C. & Duque Robaina, J. L. (sept-dic 2022). Fundamentos para la preparación de los directivos en el contexto cubano de la covid-19. *Revista Márgenes*, 10 (3), 41-60. Recuperado de <https://revistas.uniss.edu.cu/index.php/margenes/workflow/index/1541/5>

Calderón Echavarría, H.C. & Duque Robaina, J. L.(2019). Desarrollo local y población. Aproximación a la relación desde la provincia de Sancti Spíritus. Ciencia e Innovación Tecnológica Vol III. Cap Ciencias Sociales y Humanísticas. Editorial Académica Universitaria: Las Tunas. Ernán Santisteban Naranjo. Revista Opuntia Brava. Recuperado en: [http://edacunob.ult.edu.cu/bitstream/123456789/96/3/Ciencia e Innovación Tecnológica Vol. III.pdf](http://edacunob.ult.edu.cu/bitstream/123456789/96/3/Ciencia_e_Innovación_Tecnológica_Vol._III.pdf)

Cardet Fernández, E., Palao Fuentes, R. & González Sainz, Y. (2018) Procedimiento para el diseño de productos turísticos basados en el patrimonio de un municipio. *Retos de la Dirección*, 12(1), 1-16. Recuperado de <https://www.semantischcolar.org>

Celesia Pérez, C. (2021). El consumo cultural en Cuba y sus nexos con la ciudadanía. *Comunicación*, 44, 122-138. Recuperado de <https://dialnet.uniroja.es>

Cobo de Guzman, F., Sánchez, V., & Rivero, A. (2018). Políticas patrimoniales, iniciativas particulares de activación y formas híbridas de valor: dos estudios de caso en Cuba y España desde la perspectiva del patrimonio industrial. *PASOS, Revista de Turismo y Patrimonio Cultural.*, 16(3), 637–653. Recuperado de <https://www.redalyc.org>

Cohen, E.& Franco, R. (2019). Evaluación de proyectos sociales. Recuperado de <https://www.reuters.com>

Comité Central del Partido. (2021). Conceptualización del Modelo Económico y Social Cubano de Desarrollo Socialista. Recuperado de <http://www.granma.cu/file/pdf/gaceta/ConceptualizacióndelmodeloeconomicosocialVersionFinal.pdf>

CondorBermeo, V. (2018). Turismo y desarrollo sostenible. Fundamentación teórica para la construcción de un modelo de desarrollo turístico. *Universidad y Sociedad*, 10(2), 47-52.

- Costa, Ruiz, M. P.; Armijos Buitrón., V. A.; Paladines Benítez, J. E. (2017). Turismo de segunda residencia: Impactosociocultural en el desarrollo sostenible en el sur del Ecuador. *Revista Espacios*. 38 (28), 31. Recuperado de <https://revistaespacios.com>
- Crispín Castellanos, D., Daniel Crispín Rodríguez, D & Fernández Truán, J. C. (2017). Los límites de capacidad de carga para actividades de ecoturismo en Cocodrilo, Isla de la Juventud (Cuba). *Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio*, 5 (1), 159-176. Recuperado de <https://doi.org/10.21071/riturem.v5i1.13254>
- Díaz Álvarez, Y (2013). *Procedimiento para la evaluación del Impacto del Turismo en función del desarrollo local en el Municipio de Trinidad*. (Tesis para optar por el Título Académico de Máster en Gestión Turística, Universidad Central “Martha Abreu” de Las Villas). Recuperado de: <https://dspace.uclv.edu.cu>
- Díaz Canel, M. (2020). Palabras pronunciadas por Miguel Mario Díaz-Canel, Presidente de la República de Cuba. [Cumbre Mundial Virtual de la Organización Internacional del Trabajo] Recuperado de <http://www.granma.cu/discursos-de-diaz-canel/2020-07-08/diaz-canel-en-la-oit-en-la-revolucion-cubana-nada-vale-tanto-como-la-vida-de-una-persona>
- Díaz Criollo D. P. (2018). Modelo de gestión para el turismo cultural sostenible: una apuesta para Manizales, Colombia. *International journal of scientific management and tourism*. 4(2):237-48. ISSN: 2386-8570. Recuperado de <https://dialnet.uniroja.es>
- Duque Robaina, J. (2009) El trabajo comunitario en su dimensión sociocultural. En UCLV, *La Responsabilidad Individual y Organizacional desde el Enfoque Comunitario*. ISBN: 978-959-250-448-6. Santa Clara, Cuba: Editorial Samuel Feijóo.
- Escobar, J. V., Castaño, D. A., Ruiz, M. P., & Restrepo, J. C. (2016). Evaluación auténtica del impacto social de procesos, proyectos y productos de investigación universitaria: un acercamiento desde los grupos de investigación. *Revista Lasallista de Investigación*, 13 (1), 166-180.
- Estevez Rentería, W. G. (2019). *Gestión turística para el desarrollo local del distrito de Morropón, Piura 2018*. (Tesis para obtener el título profesional de: Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería, Universidad Cesar Vallejo) Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe>
- Enríquez Martínez, M. A., Osorio García, M., Castillo Néchar, M., Arellano Hernández, A. (2012) Hacia una caracterización de la Política Turística. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 10 (3), 417-428. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2012.10.046>
- Esteves, A.; Franks, D. y Vanclay, F. (2011). “Social Impact Assessment: The State of the Art”, *Impact Assessment and Project Appraisal*, 30:1, pp. 34-42. Recuperado de <https://www.researchgate.net> 2542

- Falcón, I. N., Escalante, O., Nordelo, A., & Campal, A.C. (2018). Metodología de evaluación de impacto social para programa de salud. *Revista Humanidades Médicas*, 18(1), 64-82.
- Ferguson, L. (2010). Turismo, igualdad de género y empoderamiento de las mujeres en Centroamérica. *PAPELES de relaciones ecosociales y cambio global*, 111, 123-133. Recuperado de <https://dialnet.uniroja.es>
- García Hernández, M. & de la Calle Vaquero, M. (2012) Capacidad de carga en grandes recursos turístico-culturales. *Anales de Geografía*, 32(2), 253-274. Recuperado de [http://dx.doi.org/10.5209/rev\\_AGUC.2012.v32.n2.39720](http://dx.doi.org/10.5209/rev_AGUC.2012.v32.n2.39720)
- García, B., Reinares, E. & Armelini, G. (2013). Ciclo de vida de los destinos turísticos y estrategias de comunicación: los casos de España y Chile. Recuperado de <http://DOI:10.7263/ACR.004.01.5>
- García Reinoso N. (2017). Modelo de gestión para fomentar el desarrollo turístico de las comunidades manabitas, Ecuador. *Revista de Cultura y Turismo: CULTUR*. 11(2):81-108. ISSN: 1982-5838. Recuperado de <http://www.academia.edu>
- García Reinoso, N., Quintero Ichazo, Y. y Quintero Ichazo, Y. (2020). Trinidad, retos y desafíos de un modelo turístico de patrimonio cultural en Cuba. *Revista DELOS*, 13(37). Recuperado de <https://www.eumed.net/es/revistas/delos/vol-13-no-37-diciembre-2020/patrimonio-cultural-cuba>
- Gómez Prieto. JL, Ramírez Pérez, JF, Zaldívar Puig M. (2020). Sistemas productivos locales y turismo. Alternativa para el desarrollo socioeconómico en Cuba. *COODES: Cooperativismo y Desarrollo*; 8(1):115-30. ISSN: 2310-340X.
- González R, Rivas H. (2008). Modelo de gestión integral de destinos turísticos. *SERNATUR*. 5 abril 2021. Recuperado de <http://www.sernatur.cl/wp-content/uploads/downloads/2011/02/GuiaMetodologicaProgramasZOIT2008-VersionFinal12-0071.pdf>
- González Herrera, M. (2007). Política turística para el desarrollo sostenible del turismo cultural / San Juan de los Remedios, Cuba. *Teoría y Praxis*, 3, 53-63. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456145111005>
- González Herrera, R. M. & Castro Acevedo, G. (2013). Formación de la cultura turística en las comunidades anfitrionas: Barrio Centro, Santa Clara, Cuba. *CULTUR*, 07(3). Recuperado de [www.uesc.br/revistas/culturaeturismo](http://www.uesc.br/revistas/culturaeturismo)
- Gorgoso Vázquez, A. E., Antúnez Sánchez, A. F. (2021). La gestión sociocultural para el desarrollo en Cuba. Un estudio desde el Derecho Constitucional Cultural. *PIXELS*, III (II), 110-126. Recuperado de <https://fdcl.edu.br> 2021/12
- Hall, M. C. & Lew, A. (2009). *Understanding and managing tourism impacts: An integrated approach*. Oxon: Routledge. Recuperado de <https://www.routledge.com/book>
- Hernández Arteaga JE. (2019). Gestión turística de los recursos potenciales para la implementación del tanatoturismo en el cantón Ibarra. Ibarra: Universidad técnica del norte. Recuperado de <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/10429>



- Hernández Vilches, M. E., Nieblas Rodríguez, L. M., & Nieblas Iglesias, R. (2021). *Proyecto Turístico Martín Infierno: contribución al desarrollo turístico sostenible del municipio de Cumanayagua*. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(4), 20-31.
- HiernauxNicolas, D. (2017). *Imaginario sociales y Turismo sostenible*. Recuperado de [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEWji1pmE3ObfAhXO1FkKHbQcDhgQFjAAegQIARAB&url=htp%3A%2F%2Funpan1.un.org%2Fintradic%2Fgroups%2Fpublic%2Fdocuments%2Ficap%2Funpan046827.pdf&usq=AOvVaw3tXvqGwftRUUQlu\\_i0VOoS](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEWji1pmE3ObfAhXO1FkKHbQcDhgQFjAAegQIARAB&url=htp%3A%2F%2Funpan1.un.org%2Fintradic%2Fgroups%2Fpublic%2Fdocuments%2Ficap%2Funpan046827.pdf&usq=AOvVaw3tXvqGwftRUUQlu_i0VOoS)
- Hiriart Pardo, C. (2019) Panorama mundial del turismo cultural. *Patrimonio cultural y turismo*. Cuadernos 18. Recuperado de <https://www.cultura.gob.mx>
- Huertas López, T. E., Pilco Segovia, E. A., Suárez García, E., Salgado Cruz, M., & Jiménez Valero, B. (2020). Acercamiento conceptual acerca de las modalidades del turismo y sus nuevos enfoques. *Universidad y Sociedad*, 12(2), 70-81.
- HuitraleoTranmaleo OF, Calisto Uribe LL, Mansilla Soto ME, Gutiérrez Vega CA. (2019). Factores de resiliencia ante vulnerabilidad en destinos y empresas turísticas: Adaptación del método Delphi como instrumento de validación. *Revista de Estudios Latinoamericanos sobre Reducción del Riesgo de Desastres REDER*. 3(1), 69-84. ISSN: 0719-8477 Recuperado de <https://www.revistareder.com>
- IvarsBaidal, JA, SolsonaMonzonis, FJ, Giner Sánchez, D. (2016) Gestión turística y tecnologías de la información y la comunicación (TIC): El nuevo enfoque de los destinos inteligentes. *Documents d'Anàlisi Geogràfica* 2016;62(2):327-46. ISSN: 0212-1573. DOI: <https://dx.doi.org/10.5565/rev/daq.285>
- Lalangui, J., Espinoza Carrión, C. R., & Pérez Espinoza, M. J. (2017). Turismo sostenible, un aporte a la responsabilidad social empresarial: Sus inicios, características y desarrollo. *Universidad y Sociedad*, 9(1), 148-153.
- Landeros Sabag, H. S., Ortiz Monroy, H & Leyva Picazo V. (2017). Impacto de la gestión turística en el crecimiento económico de una ciudad Patrimonio Mundial. *International Journal of Scientific Management and Tourism*, .3(1), 31-47. Recuperado de <https://www.revistas.uaz.edu.mx>
- Ledesma R., Á. M. (2019) Propuesta de acciones para la gestión turística del patrimonio cultural de la Universidad de La Habana: necesaria y viable. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*. Recuperado de [www.revflacso.uh.cu](http://www.revflacso.uh.cu)
- Leyva Fernández, L. C., Díaz Pompa, F., Morales Flores, E. y Ortiz Pérez, O. L. (2017). Políticas públicas para el turismo sostenible en Holguín (Cuba) y Puebla (México). Una comparación de estudios de caso. *Retos de la Dirección*, 11(1), 130-146. Recuperado de <http://scielo.sld.cu>
- Levy, Dan. (2010). Por qué evaluar? ¿Cómo evaluar el impacto de un programa? *Lecturer in Public Policy Kennedy School of Government, Harvard University*. Seminario de Evaluación de Políticas Públicas, Tecnológico de Monterrey. Recuperado de <https://www.coursehero.com>

- López Palomeque F, Torres-Delgado A, Font Urgell X, Serrano Miracle D. (XXXX). Gestión sostenible de destinos turísticos: la implementación de un sistema de indicadores de turismo en los destinos de la provincia de Barcelona. *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*. 77:428-61. ISSN: 0212-9426. DOI: <http://dx.doi.org/10.21138/bage.2547>
- Liu, J., Sheldon, P. J. & Var, T. (1987). Resident perception of the environmental impacts of tourism. *Annals of Tourism Research*, 14, 17 – 37.
- Martínez Casanova, M. (2022). Significación de los estudios socioculturales para el cumplimiento de los objetivos para el desarrollo sostenible. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(1), 564-575. Recuperado de <https://rus.ucf.edu.cu>
- Mondéjar Jiménez JA, Mondéjar Jiménez J, Sevilla Sevilla C, Cordente Rodríguez M. (2009). La Fundación Turismo de Cuenca: Un nuevo modelo de gestión pública y privada. *PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*. 7(2):281-96. ISSN: 1695-7121. Recuperado de <https://www.researchgate.net>
- Morales Ramírez, D. & Roux Rodríguez, R. (2015). Estudio de impacto social: antecedentes y línea base para San Fernando, Tamaulipas. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades SOCIOTAM*. XXV, 1, 111-130. Recuperado de <https://www.redalyc.org>
- Moreno Melgarejo A, Sariego López I, Ávila Bercial R. (2018). La planificación y la gestión como herramientas de desarrollo de los destinos turísticos. *Revista Turismo y Desarrollo Local: TUR y DES*. 11(25). ISSN: 1988-5261. Recuperado de <https://dialnet.uniroja.es>
- Monterrubio, J. C. & García, M. G. (2011). Percepciones de la comunidad local infantil en Huatulco, México. Un acercamiento al estudio del cambio sociocultural asociado al turismo. *El Periplo Sustentable*, 20, 149-185. Recuperado de <https://www.redalyc.org>
- Muñoz, D. M., Moure, O., & Revilla, R. (2018). Turismo cultural en la región de Murcia (España). *International Journal of Scientific Management and Tourism*, 4(1), 549–567.
- Naranjo Llupart MR, Pelegrín Naranjo A, Marín Llaver LR, Pelegrín Entenza N, Pelegrín Naranjo L, López González Y. (2019). Modelos de gestión turística: mirada crítica desde diferentes perspectivas. *RECUS*. 4(1):16-25. ISSN: 2528-8075. Recuperado de <https://dialnet.uniroja.es>
- Novella Hernández, M. (2017) Estudio de Impacto Social. La invisibilidad de las comunidades de Inhassoro (Mozambique), antes, después y durante el proceso de las empresas extractivas. Recuperado de <https://esf-cat.org>
- OMT (1997). *Reunión de líderes del turismo mundial sobre los efectos sociales del turismo*. Madrid: OMT. Recuperado de <https://www.unwto.org>
- OMT. (2017). *Tourism and culture synergies*. Madrid: UNWTO. Recuperado de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284418978>
- OMT. (2019) Introducción al Turismo. Recuperado de <https://www.unwto.org>

- Oficina Nacional de Estadísticas e Información (ONEI) (2021). Anuario Estadístico de Sancti Spiritus 2020. Recuperado de <https://www.onei.gob.cu>
- Orduña González F, Dzib Can U. (2020). Análisis de las políticas públicas del turismo sustentable en el centro histórico de Santiago de Querétaro. *Turismo y Sociedad* 26:21-44. ISSN: 2346-206X. DOI: <https://doi.org/10.18601/01207555.n26.01>
- Paredes Izquierdo, J. C. (2018). El patrimonio cultural desde la perspectiva de la Organización Mundial del Turismo. *TURISMO Y PATRIMONIO*, 12. Recuperado de <https://doi.org/10.24265/turpatrim.2018.n12.05>
- Pedro Urquijo, J. J. & León Balderrama, I. (2017). Impactos económicos y socioculturales del turismo de jubilados (turismo de retiro) en Bahía de Kino, Sonora. Recuperado de <http://ru.iiec.unan.mx>
- Pelegrín Entenza, N. Dueñas Boggiano, D., Pérez Zuñiga, F. & Bravo Valdivia, R. L. (2020). Procedimiento para el rediseño del producto turístico cultural integrado casa de la música EGREM Trinidad. EDUNISS: Editorial Digital de la UNISS (Universidad de Sancti Spiritus, "José Martí Pérez". Recuperado de <https://revistas.uniss.edu.cu>
- Perera Téllez G. & Betancourt García ME. (2016). Técnicas de interpretación para la gestión turística en los recorridos de ciudad: el caso de la ciudad de Camagüey. *Retos de la Dirección*. 10(1):94-113. ISSN: 2306-9155 recuperado de <http://scielo.sld.cu>
- Perera Pintado, A. C. (2005). Religión e identidad cubana en el contexto transnacional. Recuperado de <http://biblioteca.clacso.edu.ar>
- Pérez Campdesuñer R. (2006). Modelo y procedimiento para la gestión de la calidad del destino turístico holguinero. Holguín, Cuba: Universidad de Holguín Oscar Lucero Moya. Recuperado de <http://cict.umcc.cu>
- Pérez Castañeira, J. A., Gómez Figueroa, O., Sangroni Laguardia, N., Rosa Santa Cruz, S., Cruz Blanco, C. & Santos Pérez, O. (2021). Estudio de modelos que abordan la gestión de destinos turísticos. *Ingeniería Industrial XLII*(3), 1-14. Recuperado de <https://rii.cujae.edu.cu>
- Pérez, Y. (2015). La imagen del turismo cultural en Cuba percibida por el mercado español. *Turismo y Sociedad*, XVI, 67-84. Recuperado de <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18601/01207555.n16.05>
- Pogolotti, G. (2017). Breve historia del turismo. *Periódico Granma*. 30 de abril de 2017. <http://www.granma.cu/opinion/2017-04-30/breve-historia-del-turismo->
- Reinoso, N. G., Quintero I., Y. y Quintero I., Y. (2020). Trinidad, retos y desafíos de un modelo turístico de patrimonio cultural en Cuba, *Revista DELOS*, 13(37). Recuperado de <https://www.eumed.net/es/revistas/delos/vol-13-no-37-diciembre-2020/patrimonio-cultural-cuba>
- Reinoso, N. (2019). Segmentación y valoración del mercado turístico: Estudio del destino Patrimonio de la Humanidad Trinidad de Cuba. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(87), 785-806. <https://doi.org/10.31876/revista.v24i87.24637>

- Reinoso, N., & Ichazo, Y. Q. (2018). Producto de sol y playa para el desarrollo turístico del Municipio Trinidad de Cuba. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo - RIAT*, 14(1), 52–64. Recuperado de <https://doi.org/10.4067/riat.v14i1.441>
- Rodríguez Alomá, P. (2009). Gestión del desarrollo integral de los centros históricos. *La Metodología 'TESIS.'* Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría. Recuperado de <https://www.planmaestro.ohc.cu>
- Rodríguez Rodríguez, M. A., González Herrera, M. R. & Domínguez Mujica, J. (2021). Patrimonio urbano y alojamientos turísticos en Cienfuegos (Cuba). *Vegueta* 21(1), D.L.: GC1206-1214. ISSN: 1133-598X • eISSN: 2341-1112. <https://doi.org/10.51349/veg>
- Sampedro López, R. & Martínez de Toledo, A (2018) La construcción del género en el *Corbacho* de 561-581. Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/348914031>
- Salinas, E., Salinas, E., & Mundet, L. (2019). El turismo en Cuba: Desarrollo, retos y perspectivas. *Rosa dos Ventos – Turismo e Hospitalidade*, 11(1), 23-49. Recuperado de <https://www.redalyc.org>
- Sánchez Jorge, T., Jiménez Valero, B. & Bordón Gómez. Y. Formación del Guía Turístico en función de la Interpretación del patrimonio *Educación especial*, 3, 17-37 ISSN: 2661-6831. DOI:<https://doi.org/10.33262/exploradordigital.v5i3.1750>
- Santana, A. (2008). El turismo cultural. ¿Un negocio responsable? *Estudios y Perspectivas En Turismo*, 17(4), 272–290.
- Severinson, P. (2017). Approaches to assessing impacts in the humanities and social sciences. *Ottawa: Federation for the Humanities and Social Sciences = Fédération des sciences humaines*, [http://www.ideas-idees.ca/sites/default/files/impact\\_report\\_en\\_final.pdf](http://www.ideas-idees.ca/sites/default/files/impact_report_en_final.pdf).
- UNESCO (2016). Protección del patrimonio cultural. Un imperativo para la humanidad. Recuperado de <http://www.es.unesco.org>
- UNESCO, *Turismo cultural sostenible*, Recuperado de: [http://portal.unesco.org/culture/es/ev.php-URL\\_ID=36700&URL\\_DO=DO\\_TOPIC&URL\\_SECTION=201.html](http://portal.unesco.org/culture/es/ev.php-URL_ID=36700&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html).
- ValledorEstevil., R. (2018). El criterio de especialistas y el experimento en las investigaciones educacionales. Recuperado de <https://opuntiabrava.ult.edu.cu>
- Vega Falcón V, Vasallo Villalonga Y. Planificación y competitividad turística: Caso Ecuador. (2017). Universidad Regional Autónoma de los Andes (UNIANDES) ed. Ambato, Ecuador: El Siglo. ISBN: 978-9942-30-500-8, 191 p.
- Velasco González, M. (2009). Gestión turística del patrimonio cultural: enfoques para un desarrollo sostenible del turismo cultural. *Cuadernos de Turismo*, 23, 237-253 Universidad de Murcia. ISSN: 1139-7861. Recuperado de <https://www.uco.es>
- Velasco González, M. (2016). Entre el poder y la racionalidad: gobierno del turismo, política turística, planificación turística y gestión pública del turismo. *PASOS*

*Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*. 14(3):577-94. ISSN: 1695-7121. DOI:  
<https://doi.org/10.25145/j.pasos.2016.14.038>

Zabala Argüelles, M. C., et al. (2017). *Debates actuales sobre política social. Cuba en el contexto de América Latina y El Caribe*. FLACSO-Cuba. Recuperado de <https://library.fes.de>

Zurita Mézquita E, Castrejón Mata C. (2019). Análisis de Modelos de Gestión Desarrollados para el Turismo Cultural-Religioso en México. *Revista Latino-Americana de Turismología*. 5(1 e 2). ISSN: 2448-198X Recuperado de <https://periodicos.ufjf.br>

## **ANEXOS**

### **Anexo 1:**

#### **GUIA DE OBSERVACION**

Municipio \_\_\_\_\_

Comunidad \_\_\_\_\_

- Transformaciones que se aprecian a partir del crecimiento de la gestión turística en el municipio de manera general (En el presente siglo)
- Cambios específicos que se consideran en las comunidades espirituanas desde que se inició el desarrollo de la actividad de la gestión turística hasta la actualidad
  - Históricos
  - Demográficos
  - Culturales
  - Económicos
  - Políticos
  - Institucionales
  - Tecnológicos
  - Axiológicos
  - Ideológicos
- Beneficios que se aprecian en la comunidad a partir de la gestión turística
- Posibles problemas que origina la gestión turística a la comunidad

Existencia de posibles sitios o monumentos que pueden ser aprovechados e incorporados a la oferta turística

## **Anexo 2:**

### **GUIA PARA EL ANALISIS DOCUMENTAL**

Título del documento \_\_\_\_\_

Fecha de elaboración \_\_\_\_\_

Institución que lo elabora \_\_\_\_\_

- Aparecen referencia a transformaciones que se aprecian a partir del crecimiento de la gestión turística en el municipio de manera general (En el presente siglo)
- Cambios específicos que se consideran en las comunidades espirituanas que aparecen a partir de la gestión turística hasta la actualidad
  - Históricos
  - Demográficos
  - Culturales
  - Económicos
  - Políticos
  - Institucionales
  - Tecnológicos
  - Axiológicos
  - Ideológicos
- Beneficios que se aprecian en la comunidad que se aprecian a partir de la gestión turística

Existencia de posibles sitios o monumentos que pueden ser aprovechados e incorporados a la oferta turística y no aparecen en el documento (Guías de Turismo)

### **Anexo 3: GUÍA ENTREVISTAS.**

- ¿Cuándo considera que comenzó el crecimiento de la gestión turística en la provincia de Sancti Spiritus
- ¿Qué cambios considera que se han producido en las comunidades espirituanas desde que se inició el desarrollo de la actividad de la gestión turística hasta la actualidad?
- ¿Cuáles de estos cambios son atribuibles al desarrollo de la gestión turística?
- ¿Qué diferencias han ocasionado estos cambios en la vida de las personas?
- ¿Sólo puede decirse que aumentó el empleo con el desarrollo de la gestión turística?
- ¿Beneficiaría esta actividad a las comunidades de Sancti Spiritus?
- ¿Mejoraría las condiciones de vida de la población?
- ¿Mejoraría los servicios, equipamientos, e infraestructura a los municipios de la provincia de Sancti Spiritus? ¿Cuáles?
- ¿Ha existido durante estos años incremento o decrecimiento en algún sector de la sociedad espirituana que haya estado asociado a la gestión turística? ¿Cuáles?
- ¿La gestión turística puede crecer en la provincia de Sancti Spiritus?
- ¿Obtendría la población en general, un buen nivel de vida o más oportunidades?
- ¿Origina la gestión turística problemas a la comunidad? ¿Cuáles?
- ¿Origina gestión turística beneficios a la comunidad? ¿Cuáles?
- ¿Qué otra opinión tiene acerca del desarrollo de la gestión turística en la provincia de Sancti Spiritus?



## Anexo 4: TABLAS

Tabla 1 Establecimientos, habitaciones y plazas de servicios de alojamiento. Años seleccionados

Concepto	Años seleccionados				
	2000	2005	2010	2015	2020
Total de establecimientos	24	19	14	67	69
Hoteles y moteles	19	14	11	54	53
Otros establecimientos *	5	5	3	13	16
Total de habitaciones	350	321	253	2359	1937
Hoteles y Moteles	316	260	197	1760	1756
Otros establecimientos *	34	61	56	173	181
Total de plazas	870	927	736	5586	4795
Hoteles y Moteles	802	835	666	4073	4102
Otros establecimientos *	68	86	70	653	693

Fuente: Anuario Estadístico de Sancti Spiritus (ONEI, 2000-2020), Tabla 13,1.

\* Incluye las bases de campismo y las casas de visita

Tabla 2: Establecimientos, habitaciones y plazas de servicios de alojamiento. Período 2016-2020

Concepto	Años seleccionados				
	2016	2017	2018	2019	2020
Total de establecimientos	67	69	70	68	69
Hoteles	51	50	50	48	48
Moteles	3	4	5	5	5
Villas Turísticas	5	5	5	5	5
Hostales	2	2	2	2	2
Otros establecimientos *	6	8	8	8	9
Total de habitaciones	1887	1998	1995	2342	1937
Hoteles	1431	1476	1473	1823	1707
Moteles	40	46	46	39	49
Villas Turísticas	243	243	243	243	0
Hostales	-	55	55	55	0
Otros establecimientos *	173	178	178	182	181
Total de plazas	3990	3970	5001	5498	4795
Hoteles	2787	2635	3646	4141	4035
Moteles	63	61	55	58	67
Villas Turísticas	486	478	506	504	0
Hostales	-	106	105	106	0
Otros establecimientos	654	690	689	689	693

Fuente: Anuario Estadístico de Sancti Spiritus (ONEI, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020), Tabla 13,1.

\* Incluye las bases de campismo y las casas de visita

Tabla 3: Total de visitantes en años seleccionados (2016-2020)

Concepto	Años seleccionados				
	2016	2017	2018	2019	2020
Total de visitantes	478 663	432 732	276 362	229 643	89 308

Fuente: Anuario Estadístico de Sancti Spiritus (ONEI, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020), Tabla 13,2

Nota: En el 2020 no se incluyen los visitantes alojados en los establecimientos de ISLAZUL

Tabla 4: Visitantes por países en años seleccionados (2016-2020)

Concepto	Años seleccionados				
	2016	2017	2018	2019	2020
Total	478 663	432 732	276 362	229 643	89 308
de ellos principales emisores	307 547	317 513	169 349	132 192	46 858
Canadá	54 281	59 335	20 035	15 195	6 450
Alemania	108 107	105 715	58 643	31 621	12 152
Italia	20 859	21 856	12 552	14 752	5 260
España	16 070	14 807	12 394	13 294	2 252
Francia	65 550	60 000	37 545	38 496	15 434
México	1 743	2 143	1 303	1 820	802
Inglaterra	5 404	18 260	9 291	6 052	1 633
Estados Unidos	22 343	21 335	9 668	5 687	1 415
Argentina	4 129	3 468	3 580	2 198	447
Suiza	9 061	10 594	4 338	3 077	1 013

Fuente: Anuario Estadístico de Sancti Spiritus (ONEI, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020), Tabla 13,3

Nota: En el 2020 no se incluyen los visitantes alojados en los establecimientos de ISLAZUL

Tabla 5: Pernoctaciones de turistas internacionales en el conjunto de los medios de alojamiento por tipos de establecimientos en años seleccionados

Tipo de establecimiento	Años seleccionados				
	2016	2017	2018	2019	2020
Total	499 477	471 536	279 714	254 786	104 529
De ello:					
5 Estrellas	25 295	24 891	20 026	18 846	4 116
4 Estrellas	35 704	20 125	116 666	93 908	44 596
3 Estrellas	64 130	63 841	140 784	113 368	55 817
2 Estrellas	235	10 417	2 238	28 664	-

Fuente: Anuario Estadístico de Sancti Spiritus (ONEI, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020), Tabla 13,4

Nota: En el 2020 no se incluyen los visitantes alojados en los establecimientos de ISLAZUL

Tabla 6: - Pernoctaciones de turistas nacionales en el conjunto de los medios de alojamiento por tipos de establecimientos en años seleccionados (\*)

Tipo de establecimiento	Años seleccionados				
	2016	2017	2018	2019	2020
Total (**)	403 279	446 593	511 845	441 048	167 067
Hoteles	221 553	247 964	329 574	245 902	102 139
5 Estrellas	-	-	-	-	-
4 Estrellas	72 499	84 101	72 068	100 269	28 660
3 Estrellas	77 391	77 920	147 041	124 638	73 479
2 Estrellas	19 242	25 913	25 098	20 995	-
Medios de alojamiento complementario	128 256	127 800	95 266	98 990	50 432
Bases de campismo	128 256	127 800	95 266	98 990	50 432

(\*)Excluye los turistas de las entidades subordinadas al Poder Popular

(\*\*) Incluye hoteles, moteles, hostales y villas turísticas

Nota: En el 2020 no se incluyen los turistas alojados en los establecimientos de ISLAZUL  
Fuente: Anuario Estadístico de Sancti Spiritus (ONEI, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020), Tabla 13,5

Tabla 7: Tasa de ocupación media anual de los establecimientos de alojamiento en años seleccionados \*Total (b) 326 684 403 279 446 593 511 845 441 048 167 067

Tipo de establecimiento	Años seleccionados				
	2016	2017	2018	2019	2020
Total**	59,1	63,9	47,3	47,3	47,9
Hoteles	63,6	67,8	55,6	46,8	33,2
5 Estrellas	92,6	92,6	68,3	70,5	15,5
4 Estrellas	55,3	59,9	53,9	57,0	33,1
3 Estrellas	68,5	68,5	62,2	40,9	35,0
2 Estrellas	23,8	31,0	39,6	25,5	-
1 Estrellas	-	-	-	-	-
No clasificados ***	38,6	46,9	29,3	43,8	-

(\*)Se excluyen las entidades subordinadas al Poder Popular

(\*) Los totales se refieren a la tasa de ocupación calculada con las cifras de las habitaciones existentes. Incluye hoteles, moteles, hostales y villas turísticas

(\*) Los establecimientos no clasificados corresponden a las bases de campismo

Nota: En el 2020 no se incluye la tasa de ocupación en los establecimientos de ISLAZUL  
Fuente: Anuario Estadístico de Sancti Spiritus (ONEI, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020), Tabla 13,6

**Anexo 5: Instrumento para la consulta a especialistas.**

**Objetivo:** Detectar posibles insuficiencias y perfeccionar, con la colaboración de especialistas, la validez de las acciones y perfeccionamiento de la propuesta para evitar errores al introducirla en la práctica en su definitiva validación. Todo ello como forma de contribuir al carácter positivo de impacto sociocultural a partir de la gestión turística

**Introducción:** Ponemos en sus manos el resultado de nuestra investigación. Aunque hemos hecho un gran esfuerzo, estamos conscientes que con su experiencia puede darnos criterios y sugerencias que nos permitirán perfeccionar nuestro trabajo, con toda sinceridad, agradecemos su colaboración:

**Nombre y apellidos:** \_\_\_\_\_

**Años de experiencia en trabajos relacionado con la gestión turística.** \_\_\_\_\_

**Pregunta 1**

Expresar su criterio acerca de la fundamentación de las acciones que se presenta, otorgándole una calificación de acuerdo con las categorías que se exponen. Tenga en cuenta si plantea la existencia de insatisfacciones con respecto a los fenómenos, objetos o procesos que se desarrollan en el cambio o contexto determinado, y las ideas o puntos de partida que fundamentan estas acciones.

E\_\_\_ MB\_\_\_ B\_\_\_ R\_\_\_ M\_\_\_

**Pregunta 2**

Haga un análisis de las secuencias de las acciones y argumente, si lo considera necesario, si se evidencia el problema en torno al cual gira y se desarrolla el resultado. Exprésalo en correspondencia con los siguientes criterios evaluativos.

E\_\_\_ MB\_\_\_ B\_\_\_ R\_\_\_ M\_\_\_

**Pregunta 3**

Deténgase en las acciones y determine si responden a los objetivos trazados y si las orientaciones metodológicas se corresponden con estos objetivos específicos. Califíquela de acuerdo a los criterios siguientes:

E\_\_\_ MB\_\_\_ B\_\_\_ R\_\_\_ M\_\_\_

**Pregunta 4**

Expresar si la evaluación de acciones es efectiva a partir del cumplimiento de los objetivos específicos y así retroalimentar el cumplimiento del objetivo general. Valore y califique su calidad en correspondencia con los siguientes indicadores de evaluación:

E\_\_\_ MB\_\_\_ B\_\_\_ R\_\_\_ M\_\_\_

**IMPORTANTE:** Diga a continuación cuáles son sus criterios valorativos para perfeccionar las acciones.

---

---

---

MUCHAS GRACIAS.

## Anexo 6:

Características de los especialistas:

<b>Institución a la que pertenece</b>	<b>Título académico</b>	<b>Categoría docente</b>	<b>Grado científico o académico</b>	<b>Responsabilidad metodológica</b>	<b>Años de experiencia en la actividad</b>
Inder	Licenciado			Profesor deportivo	10
Inder	Licenciado			Subdirector combinado	15
Inder	Licenciado			Profesor	25
Mes	Licenciado	Auxiliar	MSc	Profesor	34
Educación	Licenciado		MSc	Psicopedagoga	40
Educación	Licenciado	Instructor	MSc	Metodóloga	23
Educación	Licenciado	Instructor	MSc	Metodólogo	32
Mes	Licenciado	Auxiliar	MSc	Profesor	42
Medicina Deportiva	Licenciado	Instructor		Psicólogo	5
Joven Club	Licenciado			Director	10

## Anexo 7:

Resultados cuantitativos de la consulta a los especialistas

<b>Pregunta</b>	<b>Cantidad de aspectos</b>	<b>Puntos a acumular</b>	<b>Puntos acumulados</b>	<b>Coefficiente de aceptación</b>
1	1	50	41	4,1
2	1	50	43	4,3
3	1	50	46	4,6
4	1	50	44	4,4
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>200</b>	<b>174</b>	<b>4,35</b>

*Fuente: Elaboración propia*