Artículo original

Evaluación de la gestión del turismo responsable en la provincia de Villa Clara (Cuba)

Evaluation of Responsible Tourism Management in Villa Clara Province (Cuba)

Giselle Rodríguez Jiménez[1]* http://orcid.org/0000-0002-8429-7029
Fernando Nelson Almeida García[2] http://orcid.org/0000-0001-6560-8752
Rafael Cortés Macías[2] http://orcid.org/0000-0002-2120-3515
Carlos Cristóbal Martínez Martínez[3] http://orcid.org/0000-0002-2226-0677

[1] Universidad de La Habana. Cuba.
[2] Universidad de Málaga. España.
[3] Universidad Central «Marta Abreu» de Las Villas. Cuba.

*Autor para la correspondencia: gisejimenez1993@gmail.com

RESUMEN

El modelo de desarrollo turístico del destino turístico regional Villa Clara presenta síntomas negativos desde su gestión, haciéndose visible la falta de integración de sus actores. El turismo responsable integra los distintos componentes que intervienen en la actividad turística, para lograr destinos más competitivos y respetuosos con el medioambiente, la sociedad y que, a su vez, genere beneficios económicos. Se comienza analizando las características de la región y su evolución, así como la demanda y la oferta, lo que evidenció el estado decadente que presenta la actividad. Posteriormente, se evalúa la gestión desde los principios y características del turismo responsable en residentes, a través de encuestas y, en los trabajadores del sector, a través de entrevistas. Los resultados arrojaron debilidades con respecto a factores económicos, empresariales y administrativos, con lo cual las acciones que se proponen para mejorar y encaminar la gestión hacia la responsabilidad están enfocadas en estos elementos.

Palabras clave: administración, destino turístico, región turística, responsabilidad, sostenibilidad.

ABSTRACT

The tourism development model of the Villa Clara regional tourist destination shows negative symptoms from its management, making visible the lack of integration of its actors. Responsible tourism integrates the different components that intervene in the tourist activity, in order to achieve more competitive destinations, respectful with the environment and society, and at the same time generating economic benefits. The study begins by analyzing the characteristics of the region and its evolution, as well as the demand and supply, showing the decadent state of the activity. Subsequently, management is evaluated from the principles and characteristics of responsible tourism in residents, through surveys, and in workers of the sector through interviews. The results showed weaknesses with respect to economic, business and administrative factors, so the actions proposed to improve and direct management towards responsibility are focused on these elements.

Keywords: *management, tourism destination, tourist region, responsibility, sustainability.*

Recibido: 11/4/2024

Aceptado: 2/5/2024

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, tanto académicos como profesionales del sector han demostrado una actitud cada vez más crítica hacia los modelos turísticos masivos. Impactos medioambientales, territoriales, culturales y socioeconómicos son generados como consecuencia de la actividad turística en los espacios donde se desarrolla, influyendo en el desarrollo sostenible y justo de la economía de estos territorios y sus comunidades (Rivera y Rodríguez, 2012).

Por su parte, Rodríguez y Martínez (2022) plantean que el turismo responsable resulta un enfoque novedoso para la gestión de los destinos turísticos, enfatizan en la importancia de

considerar diversos factores fundamentales que incluyen la conservación del medioambiente, la seguridad del visitante durante su experiencia de viaje, la interacción positiva con las comunidades locales del destino, la distribución equitativa de beneficios económicos dentro del territorio, el fomento del desarrollo local y la preservación del patrimonio.

Villa Clara es un destino turístico regional delimitado geográficamente por la provincia cubana de igual nombre, el cual presenta numerosos y variados atractivos turísticos que hace engorrosa su gestión. Aquí se encuentra el destino específico Cayo Santa María, el cual recibe la mayor cantidad de visitas de turistas de la región en el año, dirigido fundamentalmente al turismo de sol y playa. Además, conserva atractivos culturales e históricos en las ciudades de Remedios, Sagua la Grande y Santa Clara, principalmente. Unido a esto se encuentran las aguas mineromedicinales de Elguea y el paisaje natural del Lago Hanabanilla. Por tanto, el destino tiene la posibilidad de atraer a turistas que están interesados en el disfrute de estas modalidades, sin embargo, los recursos y atractivos del territorio no se han aprovechado adecuadamente debido a la falta de una gestión integrada en la región.

De acuerdo con investigaciones precedentes (Rodríguez, Martínez y Martín, 2017; Rodríguez, 2019), se puede afirmar que la gestión del destino turístico villaclareño adopta predominantemente un enfoque reactivo más que prospectivo o proactivo. No se ha establecido un sistema de información integral y formal para monitorear los indicadores de gestión y los procesos de forma sistemática. Esta carencia perjudica la toma de decisiones y dificulta la capacidad para predecir el desarrollo de eventos futuros, estar pendiente del comportamiento de las variables y sus valores significativos y modificar o ajustar políticas y estrategias. Las descripciones realizadas de la realidad actual en la gestión de los destinos turísticos constituyen la base de la situación problemática de la presente investigación. Es por esto que, con este estudio, se pretende evaluar la gestión del destino turístico regional Villa Clara, a partir de las características y principios del turismo responsable para analizar en qué grado estos se cumplen.

En la investigación realizada se parte de un análisis teórico-metodológico de los elementos conceptuales más representativos del turismo responsable. Posteriormente, se realiza una evaluación del destino turístico regional Villa Clara desde el punto de vista evolutivo y un

breve análisis del comportamiento de la oferta y la demanda. Para complementar este estudio se recurre a fuentes de información primaria: la aplicación de encuestas y entrevistas vinculadas a características y principios del turismo responsable dentro de la gestión del destino. Por último, se plantean propuestas de posibles acciones que se pudieran implementar para lograr una práctica responsable en la gestión de este territorio desde la actividad turística.

DESARROLLO

Turismo responsable

En el campo del turismo son muchos los investigadores que poseen un interés especial en la definición de principios y conceptos para desarrollar en los destinos el turismo responsable. En el presente estudio fueron analizados diferentes autores que han estudiado el turismo responsable (Spenceley *et al*., 2002; Rivera y Rodríguez, 2012; Ficapal y Goodwin, 2013; Goodwin, 2014; Díaz y Leal, 2018; Churata y Mamani, 2019; Navas, 2019), cada uno desde su propio prisma e intereses de la investigación, unos desde un enfoque más humano y/o ético, otros desde la perspectiva del destino, algunos más enfocados a las comunidades que al resto de actores, y otros enfocados hacia la responsabilidad del turista.

La Organización Mundial del Turismo (OMT, 2009; citado por Rivera y Rodríguez, 2012) define al turismo responsable como una actividad turística que se lleva a cabo con un profundo respeto por los destinos visitados desde una perspectiva medioambiental, cultural, social y económica. Este enfoque implica el compromiso tanto de los turistas como de los agentes turísticos en actuar de forma responsable y sostenible, mientras que la comunidad receptora debe aceptar y respetar el desarrollo de la actividad turística en el territorio, y las autoridades públicas tienen la responsabilidad de protegerla y fomentarla.

Al profundizar en el estudio sobre las características del turismo responsable, diversos autores consultados (Ficapal & Goodwin, 2013; Goodwin, 2014; Pulido, 2016; Duminduhewa, Wimalarathana & Kaldeen, 2020) han identificado numerosos elementos en común respaldados por los principios fundamentales del turismo responsable establecidos en la Declaración de Ciudad del Cabo. Estos autores definen una lista de características comunes, entre ellas:

- Disminuye los impactos negativos de índole ambiental, social y económica.
- Genera mayores beneficios económicos y bienestar a las comunidades locales, mejorando las condiciones de trabajo y el acceso a la industria.
- Implica a la población local en las decisiones que repercuten en sus oportunidades y en sus vidas de forma general.
- Contribuye de forma positiva a conservar el patrimonio cultural y natural y a la conservación de la diversidad del mundo.
- Provee a los turistas vivencias enriquecedoras con interacciones más profundas con la población local, mejorando la calidad de sus experiencias, así como una mayor sensibilidad hacia las problemáticas sociales, ambientales y culturales de la localidad.
- Facilita el acceso a personas con discapacidades físicas.
- Culturalmente sensible, genera orgullo y confianza local al forjar el respeto entre turista y población local.

Otra característica importante es la capacidad de reinvertir los ingresos generados por el gasto turístico en las economías locales. Al mismo tiempo tiene como objetivo preservar el patrimonio cultural y natural, así como impulsar la adopción de tecnologías sostenibles. (World Travel Tourism Council, 2022).

Los principios del turismo responsable se encuentran expuestos en el estudio realizado por Churata y Mamani (2019) y se describen a continuación:

- Sostenibilidad: satisfacción de las necesidades presentes de los visitantes sin poner en riesgo las necesidades de las futuras generaciones. Implica el reconocimiento de la región de que sus recursos son limitados y requieren conservación, cuidado, protección y uso racional. Asimismo, se busca mejorar la calidad de vida de la comunidad local a través de un enfoque económico que fomente el consumo de productos y servicios locales.
- Equidad: reconocimiento justo de los derechos de todas las partes involucradas en la actividad turística, así como la promoción de la igualdad y la distribución equitativa

de los beneficios generados. Se busca garantizar que todas las partes interesadas obtengan beneficios justos y sean tratadas de manera justa en el contexto del turismo.

- Solidaridad: colaboración y cooperación entre diferentes actores para alcanzar un objetivo común. Implica compartir recursos materiales y emocionales, así como brindar apoyo y protección mutuos. Se manifiesta a través de la utilización de los recursos locales, tanto humanos como económicos, culturales, naturales, y sociales, en beneficio de todas las partes involucradas.

Resulta pertinente destacar que, tanto a nivel mundial como regional, varias organizaciones turísticas –incluida la OMT–, así como académicos, gestores y empresarios del sector, están empezando a reconocer la importancia y el potencial del turismo responsable como un enfoque para la gestión de los destinos turísticos, en consonancia con el paradigma del desarrollo turístico sostenible.

Villa Clara como región turística

Villa Clara constituye una de las 15 provincias que compone el territorio de la República de Cuba. Esta región recibió, al cierre del año 2021 tan solo el 10,36 % del total de turistas en la Isla; si bien es cierto que luego de la pandemia existe una inestabilidad en el turismo cubano de forma general, este dato demuestra que en particular ha afectado al destino más que a otros en Cuba,

La provincia es cuna de distinguidas figuras tanto de las artes, las ciencias, la política y el deporte cubanos. Es conocida por la belleza de sus paisajes insulares y montañosos, la riqueza patrimonial de sus ciudades y el acervo cultural de su pueblo. Al norte de la provincia se encuentra un conjunto de pequeños cayos, los cuales presentan 17 km de playas donde, además del habitual disfrute del sol y playa, se pueden realizar actividades de buceo y fotografía submarina.

A pesar de que anteriormente existían algunos indicios de la actividad turística en el territorio, principalmente hacia el turismo nacional, Villa Clara, al igual que otros destinos turísticos cubanos, comienza su desarrollo en el sector del turismo durante el período especial en Cuba, cuando, por razones económicas, el país tuvo que buscar alternativas para

obtener divisas y es en este momento donde la actividad turística empezó a desempeñar un papel fundamental para revitalizar la economía cubana.

La Figura 1 muestra el número de llegadas de visitantes a Villa Clara desde el año 1992. Se puede apreciar que, por la forma de la curva, pudiera catalogarse el destino en la fase de desarrollo hasta el 2017, a partir del año 2018 en lo adelante han ocurrido eventos que, por diversas causas, no han permitido que siga su evolución creciente respecto al número de visitantes en el destino.

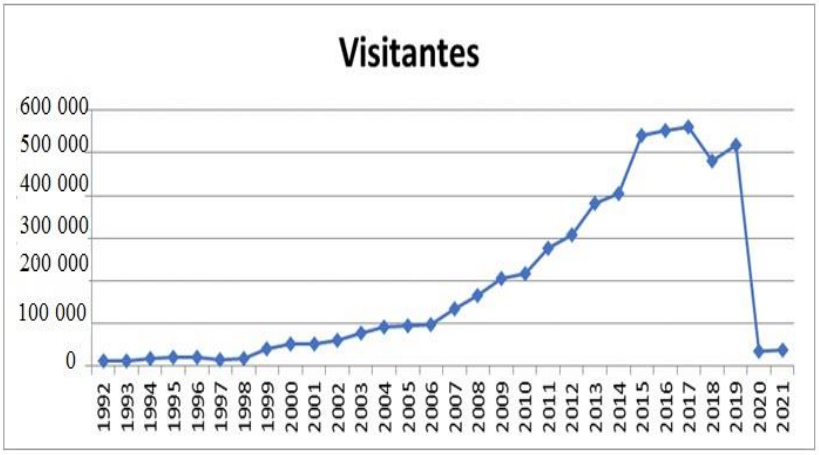

Figura 1. Número de visitantes a Villa Clara (1992-2021).

Fuente: elaboración propia, a partir de datos históricos del MINTUR y la ONEI.

Entre las principales causas de la caída del número de llegadas en el 2017 se encuentra el paso del huracán Irma, y restricciones del gobierno estadounidense a sus ciudadanos para no viajar a la Isla, lo cual provocó una caída considerable de este mercado. A pesar de que la comercialización del destino ha sido deficiente, en el 2018 se realiza un intento por revitalizar estas acciones, al elegir a Cayo Santa María como sede de la feria Fit Cuba 2018. Este evento logró su objetivo y esto se evidencia en un pequeño crecimiento en llegada de turistas en el año 2019 al destino. Sin embargo, la mayoría de estos esfuerzos no pudo obtener frutos, cuando en abril del 2020 las fronteras se cierran por la pandemia provocada por el COVID-19. Por eso se llegó a una situación de cero demandas, como en muchos destinos en el mundo. No es hasta finales de 2021 que se abren las fronteras cubanas de manera ininterrumpida. Unido a esto el recrudecimiento de la política norteamericana hacia Cuba en el 2021 conlleva a la caída en las llegadas de turistas.

En la investigación se realizó, además, un análisis de la demanda y la oferta del destino, como principal resultado de estos estudios se evidencia que Villa Clara posee numerosas potencialidades para ofrecer a los turistas una experiencia diversificada y adaptada a sus gustos y características principales combinando diferentes modalidades turísticas en una sola región. Sin embargo, cualquier diagnóstico somero lleva a la conclusión de un importante déficit de «cosas por hacer» por los turistas en términos de un mejor aprovechamiento de los atractivos y mayor número de actividades turísticas.

Principales resultados de la aplicación de la encuesta a residentes

Se diseñó una encuesta usando la herramienta Google Form con el fin de recopilar información sobre la percepción de los residentes de Villa Clara respecto a las acciones de los turistas, empresarios y administraciones, y su influencia en la comunidad local. De esta forma se orientan las preguntas hacia los pilares de equidad, sostenibilidad y solidaridad del turismo responsable. Se realizó la encuesta en el período del mes de marzo de 2023. La encuesta contiene 23 preguntas cerradas, de obligatorio cumplimiento, de esta forma se garantizó el 100 % de las encuestas completadas, llegando a un total de 400 encuestas, muestra significativa para población infinita con un 95 % de confianza y 4,9 % de error muestral. Las primeras cuatro preguntas responden a datos demográficos de los encuestados y el resto está orientada a evaluar la percepción de los residentes respecto al turismo responsable. Para medir esta percepción se utilizó una escala de Likert de 1 a 5 acorde al grado de conformidad o el grado en el que se cumplía lo preguntado.

Con el propósito de divulgar la encuesta, se llevaron a cabo publicaciones en diversas redes sociales, en grupos donde se aglutinan residentes villaclareños pertenecientes a diferentes grupos de edad, asi se obtuvo la representatividad deseada. A partir de los resultados de la encuesta, y con ayuda del programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), se realizó el análisis factorial exploratorio, así como análisis descriptivos de media, mediana, moda de las respuestas obtenidas por cada ítem de los factores propuestos.

En un primer momento se procede a analizar la composición sociodemográfica de los encuestados, los principales resultados se exponen en la Tabla 1 de forma resumida:

Tabla 1. Perfil de los encuestados en Villa Clara.

Total de encuestados	400 personas		**Formación**	Estudiante	15,3 %	
Sexo	Femenino	61,5 %		Técnico	7,7 %	
	Masculino	38,5 %		Universitario	63,2 %	
Rango de edad	menos de 18 años	3 %		Máster o Doctor	10 %	
	18-30 años	60,3 %		Otros	3,8 %	Ama de casa Bachiller
	31-59 años	29,3 %	**Vínculo con la actividad turística**	Sí	35,5 %	
	más de 60 años	7,5 %		No	64,5 %	

Análisis factorial exploratorio

Se realizó un análisis factorial exploratorio de las variables que fueron medidas en la encuesta. En un primer análisis a pesar de obtener resultados satisfactorios en la prueba Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y el test de esfericidad de Bartlett, al hacer la rotación Varimax para 4 factores, los valores que se obtuvieron en las preguntas 2 y 19 no presentaban cargas factoriales superiores a 0,5 por lo que se desestiman estas preguntas para su análisis.

En el segundo análisis factorial exploratorio, se mantienen valores elevados para KMO, y la prueba de esfericidad de Bartlett también permite confirmar que existen correlación entre las variables. Por otra parte, el porciento de las varianzas acumuladas aumenta, explicando ahora el 58,883 % al seleccionar 4 factores, siguiendo los mismos criterios de las raíces propias y el gráfico de sedimentación. Posteriormente, se realiza el análisis con una rotación Varimax, y se obtiene como resultado de la matriz de componentes rotados 4 factores principales derivados de 17 variables fundamentales, los cuales se detallan a continuación:

1. Económico-empresarial: recoge los ítems 1; 8-11; 13-16. Este factor tiene un peso importante en el análisis explicando el 27,891 % de la varianza total. De manera general, se obtienen valores negativos del análisis, al estar la mayoría de los ítems con valores entre 2 y 3 de mediana y medias. Por tanto, los residentes no perciben de forma adecuada las acciones de las empresas y las medidas económicas de carácter general, aspecto por tanto mejorable. Entre los resultados se destacan

valores negativos hacia las preguntas vinculadas con el principio de equidad de la responsabilidad, así como aquellas que responden a la característica de involucrar a la población local en las decisiones en las que sus vidas se vean afectadas. Sin embargo, también se evidencian valores ligeramente por encima de la media para dos preguntas vinculadas a los principios de sostenibilidad y solidaridad.

2. Turista: acoge los ítems 2; 3 y 5. Este factor explica el 12,457 % de la varianza total. Su comportamiento es muy favorable, pues la moda y la mediana de todos los ítems se encuentran en el valor más alto que corresponde a 5, y todas las medias están por encima de 4. Estos valores destacan como muy positivos en el análisis del turismo responsable en la provincia, principalmente hacia el principio de sostenibilidad al que responden las preguntas, porque se puede considerar que el turista que visita el destino presenta un comportamiento responsable de forma general, ya sea en entornos naturales, patrimoniales como en la cultura e idiosincrasia de los pueblos que visita.
3. Comunidad: aglutina los ítems 4, 6 y 7, y explica un 9,990 % del total de la varianza. Las preguntas están vinculadas al principio de solidaridad, resultando que los residentes presentan una percepción positiva, pues las medianas y modas se encuentran en valores de 4 y 3, respectivamente, y la media también es favorable. Si bien la actuación de los turistas es valorada como muy positiva en el factor 2, con respecto a la comunidad queda un poco rezagada, donde su integración en las costumbres y el consumo de productos locales pudieran ser indicadores para mejorar con respecto a la gestión responsable del destino turístico.
4. Administración: este factor tiene un peso de 8,544 % de la varianza total. En él se analizan las políticas desde un punto de vista del principio de equidad, obteniendo valores no favorables. Se analizan dos ítems: el 17, que se vincula con la inclusión independientemente de las capacidades fisiológicas, y que presenta un valor de media muy bajo y una moda de 1; y el ítem 12, relacionado con el incentivo del desarrollo local y la prioridad a los negocios locales, que tiene como resultados valor de mediana y moda de 3.

PRINCIPALES RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS A TRABAJADORES

En otro momento, se elaboró una entrevista, la cual fue aplicada a 6 trabajadores de empresas turísticas del destino, con el propósito de obtener sus opiniones y conocer las acciones que realizan en relación con la gestión responsable. Los participantes se eligieron mediante un método de muestreo intencional. Se efectuó la actividad en alrededor de 30 minutos por entrevistado, aunque este tiempo varía entre ellos en dependencia de la calidad de la conexión y la disponibilidad de tiempo. Se desarrollaron a través de la red social WhatsApp, donde se les garantizó el principio del anonimato, a pesar de que estas intervenciones fueron grabadas; y además, se les realizó un análisis de contenido, posteriormente de que fueran escritas. Para este análisis se tomaron en cuenta cuatro categorías, coincidentes con los factores del análisis factorial de las encuestas.

Las entrevistas semiestructuradas se efectuaron entre el mes de abril y mayo de 2023. El cuestionario de la entrevista consta de 15 preguntas encaminadas a conocer la situación del modelo turístico en el destino. Debido a que el objetivo de las entrevistas era contrastar información respecto a las percepciones de los residentes y los vinculados al turismo, es que el 100 % de los entrevistados son trabajadores del sector turístico de diferentes instalaciones del destino villaclareño, para poder obtener perspectivas desde varios actores turísticos. La edad oscila entre 26 y 48 años, están representados ambos sexos y todos los entrevistados son universitarios, dos de ellos con estudios de máster concluidos.

Para el análisis de los datos cualitativos obtenidos de las entrevistas se procede a escoger diferentes categorías de análisis; estas se definen en función de los resultados del grupo de factores obtenidos del análisis de las encuestas y de los principales actores que son analizados en la investigación: gestores (administración), empresas (tanto estatales como no estatales), comunidad (residentes), y turistas; avalado por lo expresado por Ficapal & Goodwin (2013) y Rodríguez y Martínez (2022) en sus estudios. En cada categoría se determinaron una serie de indicadores, los cuales están vinculados directamente con los principales temas seleccionados que avala la literatura científica y aportados por los participantes en sus intervenciones. Se definió cada uno de los indicadores y se le estableció un código, lo cual permitió hacer más fácil el trabajo con la información recopilada durante las entrevistas y poder presentar los resultados en función de los

objetivos propuestos en la investigación. A continuación se relaciona cada categoría con los indicadores definidos en cada caso.

Categoría «turistas»

- Indicador 1.1. Comportamiento hacia el medioambiente: los entrevistados # 1, 2, 4 y 5 hacen referencia a la conservación del entorno en sus intervenciones. Por tanto, se puede concluir que existe un gran porcentaje de turistas conscientes con el medioambiente e involucrados en su protección y cuidado en el destino, aspecto muy positivo. Sin embargo, no todas las opiniones fueron positivas, por lo que se debe prestar especial atención a este tipo de turista y realizar acciones de sensibilización con estos y con los residentes.
- Indicador 1.2. Comportamiento hacia los residentes y la comunidad: los turistas que visitan el destino son respetuosos hacia los residentes y la comunidad en general, así es asumido por la mayoría de los entrevistados. Sin embargo, no todo es positivo, y esto se manifiesta en expresiones como: «es importante destacar que los turistas deben ser considerados en todo momento, esto incluye ser corteses al interactuar con los residentes» (entrevistado # 2). Otros entrevistados permiten asumir con sus intervenciones que el trato de los turistas hacia los residentes se queda limitado en el respeto, no llega a interactuar con los residentes a un nivel más profundo. Expresiones como «cuidadoso y discreto» (entrevistado # 3) y «tendencia hacia una menor interrelación cultural» (entrevistado # 6), permiten afirmarlo.
- Indicador 1.3. Pautas de comportamiento antes del viaje: este indicador está directamente relacionado con una interrogante dentro del cuestionario. Esta pregunta fue recibida con algo de asombro y duda, y las respuestas de forma general rondaron en el desconocimiento de que esto se hiciera. En otros casos las respuestas se enfocaron a requerimientos aduanales como: «test de COVID-19» (entrevistado # 5) o «pautas generales para el destino Cuba en términos de requisitos aduanales» (entrevistado # 6).
- Indicador 1.4. Consumo de productos locales: este recoge los productos que más consumen los turistas en el destino Villa Clara y que han sido detectados por los trabajadores turísticos entrevistados. De forma general, los productos más citados se

pueden resumir en: gastronomía local (entrevistados # 2, 4, 5, y 6), comprar artesanías y productos hechos a manos (entrevistados # 2, 5 y 6), las tradiciones (entrevistados # 4 y 5), música y bailes (entrevistado # 5).

Categoría «comunidad»

- Indicador 2.1. Implicación en las decisiones: la participación de los residentes en las decisiones en materia de turismo es muy baja, así lo destacan opiniones como la del entrevistado # 3, al referir que los residentes se informan respecto al turismo cuando «buscan satisfacer sus propias necesidades de ocio», aspecto que concuerda con la intervención del entrevistado # 4. Sin embargo, el entrevistado # 6 refleja claramente que «la implicación de los residentes es nula, las comunidades del destino son extremadamente vulnerables a los efectos y no a las decisiones, ya que en estas tienen una participación nula», lo que pone también del lado de los decisores la balanza de escuchar a la comunidad.
- Indicador 2.2. Acogida del turismo: opiniones como: «actitud amable, una sonrisa, un trato respetuoso» (entrevistado # 1) recoge los criterios de la mayoría de los entrevistados, respecto al comportamiento de los residentes ante el turista en el territorio villaclareño. Sin embargo, no todo es positivo, pues existen algunos elementos que lo demuestran en intervenciones como: «en algunos lugares los residentes están acostumbrados a la presencia de turistas y a ser amables y hospitalarios, mientras que en otros lugares pueden ser más reservados» (entrevistado # 2), y además, «la barrera idiomática influye de forma negativa» (entrevistado # 3).

Categoría «empresas»

- Indicador 3.1. Sinergias: los trabajadores opinaron que en efecto existen sinergias entre las diversas empresas, tanto entre empresas estatales, no estatales, como entre ellas, y que, en su mayoría, estas relaciones se establecen a través de contratos (entrevistados # 2 y 4). El entrevistado # 3 establece otra relación al referirse a la sinergia entre las empresas y la universidad, centros de capacitación y educación. Sin embargo, también se plantean deficiencias en estas relaciones, cuando en

consenso los entrevistados (# 3 y 5) las describen de «deficientes»; de «no ser las adecuadas» (entrevistados #2 y 4); se «pueden fomentar aún más» (entrevistado #2) y «relativa formalidad de gestión» (entrevistado # 6).

- Indicador 3.2. Contribución al desarrollo local y el medio natural: las intervenciones de los entrevistados siguen líneas bien claras desde el punto de vista social: creación de empleo (todos los entrevistados); desarrollo de emprendedores locales (entrevistados # 1, 2 y 5); desarrollo de accesos, infraestructura y servicios turísticos (entrevistados # 2, 5 y 6); entrega de viviendas a trabajadores (entrevistados # 1 y 3). Desde el punto de vista ambiental se plantean acciones como el tratamiento de residuos (entrevistados # 1 y 4); gestión del uso de la energía (entrevistado # 4); jornadas ambientales, reforestación de mangles (entrevistado # 5). De forma general, «las empresas turísticas tienen escasa participación directa hacia la sociedad» (entrevistado # 1), aspecto que también reafirman los entrevistados # 2 y 6.

Categoría «gestión»

- Indicador 4.1. Modelo de desarrollo turístico: aquí las respuestas fueron variadas, pero de forma general se implican los entrevistados con la mejora del modelo actual (entrevistados #1, 2, 3, 4 y 5). El # 6 menciona ciertas problemáticas de carácter estructural en el destino, pues refiere que «no avanza con la rapidez requerida a los nuevos cambios del mercado». Las principales acciones de mejora que los entrevistados plantean, rondan la temática de las sinergias entre los actores del destino (entrevistado # 1); la «promoción de prácticas sostenibles» (entrevistado # 2); diseño de estrategias que fomenten el destino y mejoren su comercialización (entrevistado # 3) y el # 5 se refiere a la estructura a nivel de gestión territorial.
- Indicador 4.2. Políticas de desarrollo e integración: actualmente, según el entrevistado # 6, existe «poca tendencia al desarrollo de negocios y nuevas ideas». De ahí que los entrevistados se enfocaran en exponer lo que a su juicio pudiera implementarse: «nuevos productos y servicios» (entrevistado #1); «estrategias para fomentar un turismo sostenible y responsable», «creación de redes de colaboración» y «políticas de apoyos y promoción del turismo local» (entrevistado # 2);

«descentralizar las decisiones y la comercialización del destino» (entrevistado # 4).

- Indicador 4.3. Reinversión de los ingresos: el modo en el que se reinvierten los ingresos que se generan por concepto de turismo son «insuficientes» (entrevistado # 3) y «muy limitados en el destino» (entrevistado # 6). Al hacer énfasis en el porqué de estas limitaciones surgen problemáticas como «falta de comunicación» y «trabas» (entrevistado #3). Otros concuerdan en que se reinvierte, por lo general, en la «renovación urbana, principalmente en zonas turísticas o planificadas para su potencial desarrollo» (entrevistados # 1 y 5).

PRINCIPALES RESULTADOS

Al realizar un análisis de los resultados obtenidos de la aplicación, tanto de las encuestas como de las entrevistas, resalta que los factores con incidencia negativa fueron los económico-empresarial y administrativo. Esto corrobora lo planteado por los autores Rodríguez y Martínez (2022), en relación a que el cambio hacia este nuevo modelo proviene desde la gestión del destino turístico regional y la necesidad, importancia y pertinencia de este. A su vez, estos factores se relacionan con los principios y características del turismo responsable investigados.

El turismo es una actividad que tiene en su base la economía. Por tanto, es lógico pensar que uno de los factores y el que mayor peso (porciento de varianza explicada) presenta sea el que involucra fundamentalmente a la economía. Esto se corresponde con una de las aristas fundamentales de la sostenibilidad. De igual forma en este factor confluyen otros pilares como el medioambiental y el social, aunque en menor medida, pues se ve mayormente reflejado en los otros factores. Estos pilares se encuentran evaluados más positivamente que el económico. Sin embargo, acorde al principio de equidad no se manifiesta de la misma forma, pues son las preguntas que están vinculadas a esto las que han sido perjudicadas a la hora de ser evaluadas, tanto por los residentes como por los trabajadores. Se debe revisar la estructura administrativa del territorio en aras de facilitar estas acciones, e involucrar a la población local en las decisiones que afectan sus vidas.

El factor vinculado a la administración/gestión está centrado fundamentalmente en el pilar social dentro del principio de sostenibilidad y en el equitativo, que de igual forma no fueron

evaluados satisfactoriamente. El equitativo está encaminado a políticas que promuevan una mayor inclusión en la sociedad, no es suficiente. Otro aspecto vinculado al principio de solidaridad y el apoyo mutuo se relaciona con favorecer el desarrollo de negocios locales a través de políticas que beneficien a los empresarios locales, el cual también se diagnosticó limitado.

El comportamiento de los turistas y la comunidad están también relacionados con las características del turismo responsable y con todos los principios, de sostenibilidad, equidad y solidaridad que sostienen Churata y Mamani (2019), haciendo mayor énfasis en lo social, aunque también evalúan el comportamiento ante el entorno natural y el patrimonio del destino. Los ítems de estos factores fueron positivamente evaluados, sin embargo, a pesar de que los residentes aceptan y reciben como muy positivo el turismo, y que éstos forman parte de un atractivo del territorio, no siempre sus actitudes ante el turismo son las más correctas, aspecto que surge de las entrevistas y que estuvo muy bien evaluado en las encuestas.

En resumen, el destino turístico Villa Clara, de acuerdo con lo analizado, presenta numerosas fortalezas que permiten un mayor desarrollo que el alcanzado hasta el momento, sin embargo, se ha evidenciado una serie de debilidades con las cuales habrá que trabajar para afrontar un mejor desarrollo del destino.

CONSIDERACIONES FINALES

El modelo de desarrollo del destino Villa Clara no ha seguido una evolución natural de mercado, sino que ha estado influenciada por numerosos factores, tanto externos como internos, que han favorecido que exista una evolución más compleja. Actualmente la situación respecto a la gestión del destino turístico, con enfoque reactivo, y limitada en muchos casos por falta de estudios previos hace que aumente el riesgo de errores. Unido a esto, su deficiente comercialización, medidas políticas externas, la pandemia, entre otros factores, han ocasionado una caída en las llegadas turísticas y la lenta recuperación del destino, que muestra algunos síntomas de declive.

El análisis realizado estuvo dirigido hacia el turismo responsable, al plantearse como un posible modelo a seguir en la gestión del destino turístico y que le permita impulsar su

desarrollo a través de políticas que logren aprovechar mejor los recursos presentes, potenciar el desarrollo de negocios locales, incentivar el efecto de arrastre del turismo para la economía local, lograr beneficios sociales para los residentes, preservar el entorno del destino, lograr un reparto más equitativo proveniente del turismo y, de esta manera, potenciar no solo el desarrollo turístico a través de políticas más responsables, sino también el bienestar de la comunidad local.

Los resultados analizados –de la encuesta y las entrevistas– confirman debilidades dentro de la gestión del destino turístico regional, principalmente de índole económico; aunque también se ve afectada en las valoraciones, la arista social de la sostenibilidad. Sin embargo, un aspecto positivo es el medioambiental, pues, de forma general, recibe valoraciones positivas en los ítems e indicadores donde se evalúa.

Este estudio logra un diagnóstico de la gestión y propone acciones a seguir para revertir la situación actual e implicar a todos los actores en un modelo de gestión del destino turístico, basado en un turismo responsable y sostenible. Algunas de estas propuestas están relacionadas con la creación de una imagen del destino regional y la consecuente promoción, diferenciando al destino Villa Clara como un destino de turismo responsable. Se debe fomentar la integración de los actores que intervienen en el turismo en el territorio, crear sinergias entre las empresas y promover los negocios locales, principalmente la artesanía, los restaurantes, bares y alojamientos del sector no estatal, de igual manera hacer partícipe a la comunidad y escuchar sus opiniones. Además, se recomienda una revisión de la estructura administrativa en el territorio, poniendo la mira en lograr una mayor integración e implicación de sus partes. Para promover el fomento de la cultura e identidad villaclareña se pudieran diseñar excursiones vinculadas con las leyendas y tradiciones. Resulta importante reorientar las inversiones hacia los lugares donde haya una demanda creciente o significativa, para elevar la eficiencia de los resultados y, a su vez, contribuir con los reingresos al desarrollo local y el bienestar de la comunidad.

Limitaciones en el estudio existen, partiendo de la escasez de datos para realizar un análisis de demanda y oferta con un nivel mayor de profundidad. La encuesta fue diseñada y aplicada en Google Forms, pero fue imposible llegar hacia ese segmento poblacional al que logísticamente no se puede acceder. De igual forma, solo se contrastaron las opiniones de los residentes con respecto a la opinión de seis trabajadores del sector turístico, las que se

vieron limitadas en tiempo y calidad de conexión.

REFERENCIAS BLIOGRÁFICAS

CHURATA, N. y MAMANI, B. P. (2019). *Diagnóstico del desarrollo económico por turismo en el Municipio de Tiwanaku, turismo responsable como herramienta de fortalecimiento* (Tesis de doctorado). Universidad Mayor de San Andrés.

DÍAZ, P. y LEAL, M. (2018). Cambio climático y turismo responsable. Informe del Centro de Investigación, Divulgación e Innovación Turística de Ostelea (IDITUR). Recuperado el 11 de mayo de 2023 de http://aept.org/cambio-climatico-turismo-responsable

DUMINDUHEWA, C.; WIMALARATHANA, R., & KALDEEN, M. (2020). Demand for Responsible Tourism in Sri Lanka: a Case Study of Yala Wildlife Destination. *Journal on Tourism & Sustainability*, *IV* (1), 27-40.

FICAPAL, J. y GOODWIN, H. (2013). Hacia un turismo responsable y sostenible. *Harvard Deusto Business Review,* (224), 40-50.

GOODWIN, H. (2014). ¿Qué es el turismo responsable? *Responsible Tourism Partnership*. Recuperado el 11 de mayo de 2023 de https://responsibletourismpartnership.org/what-is-responsible-tourism/

NAVAS, M. E. (2019). Revisión sistemática del concepto turismo sistemático. *Saber, ciencia y libertad, XIV* (2). Recuperado el 2 de febrero del 2023 de https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2019v14n2.5884

PULIDO, J. I. (2016). El turismo responsable como respuesta a la idea de turismo para todos. Facultad de Turismo. Universidad de Málaga. Recuperado el 30 de enero de 2023 de https://riuma.uma.es/xmlui/handle/10630/12640

RIVERA, M. y RODRÍGUEZ, L. (2012). *Turismo responsable, sostenibilidad y desarrollo local comunitario*. Cátedra Intercultural. Universidad de Córdoba.

RODRÍGUEZ, G. y MARTÍNEZ, C. C. (2022). Turismo responsable: propuesta para gestionar destinos turísticos regionales en la etapa post-COVID-19. *Revista Universidad y Sociedad, XIV* (1), 128-136.

RODRÍGUEZ, G.; MARTÍNEZ, C. C. y MARTÍN, R. (2017). Identificación de los factores influyentes en la estrategia de crecimiento de Villa Clara, Cuba, a partir del análisis del ciclo de vida del destino turístico. *Ciencia Latina, Revista Científica Multidisciplinar, I* (1), 4-23.

RODRÍGUEZ, G. (2019). *Procedimiento para el diseño de la estrategia de gestión de destinos turísticos regionales: caso destino Villa Clara* (Tesis de maestría). Universidad Central «Marta Abreu» de las Villas.

SPENCELEY, A.; RELLY, P.; KEYSER, H.; WARMEANT, P.; MCKENZIE, M.; MATABOGE, A., & SEIF, J. (2002). *Responsible Tourism Manual for South Africa*. Department for Environmental Affairs and Tourism. Recuperado el 20 de mayo de 2023 de https://citeseerx.ist.psu.edu/document?repid=rep1&type=pdf&doi=98d447d16ddbc3f207c4a05bbef7356c81ce19bf

WORLD TRAVEL TOURISM COUNCIL (WTTC) (2022, 11 marzo). 8 ways Responsible Tourism Benefits Local Communities. WTTC Travel Hub. Recuperado el 20 de mayo de 2023 de https://travelhub.wttc.org/blog/8-ways-responsible-tourism-benefits-local-communities

Conflicto de intereses

Los autores declaran que no existen conflictos de intereses.

Contribución autoral

Giselle Rodríguez Jiménez: propuso la idea, realizó revisión bibliográfica, así como el análisis de la región villaclareña. Diseñó, aplicó y procesó tanto la encuesta como la entrevista e interpretó los resultados. Participó en la redacción del artículo.

Fernando Nelson Almeida García: participó en el diseño de la investigación, así como en el apoyo al procesamiento de datos y la redacción y revisión del artículo.

Rafael Cortés Macías: participó en el diseño de la investigación, así como en el apoyo al análisis de contenido y a la redacción y revisión del artículo.

Carlos Cristóbal Martínez Martínez: participó en el diseño de la investigación, así como en el estudio del turismo responsable y de la región objeto de estudio. Participó en la revisión final del artículo.