

---

## **FORMACIÓN DE LA CULTURA TURÍSTICA EN LAS COMUNIDADES ANFITRIONAS: BARRIO CENTRO, SANTA CLARA, CUBA.**

CULTURAL TOURISM FORMATION IN HOST COMMUNITIES:  
DOWNTOWN, SANTA CLARA, CUBA.

Manuel Ramón González Herrera<sup>1</sup>  
Georgina Castro Acevedo<sup>2</sup>

---

Recebido em 07/08/2013

Aprovado em 09/10/2013

---

<sup>1</sup>Doctor en Ciencias Geográficas. Profesor en el Programa de Turismo. Instituto de Ciencias Sociales y Administrativas. Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, Chihuahua. México. [manglez04@yahoo.es](mailto:manglez04@yahoo.es); [manuel.gonzalez@uacj.mx](mailto:manuel.gonzalez@uacj.mx)

<sup>2</sup> Máster en Educación Avanzada. Profesora e Investigadora del Centro de Estudio de Comunidades, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad Central de Las Villa, Cuba. [geocast@uclv.edu.cu](mailto:geocast@uclv.edu.cu)

---

### **RESUMEN**

El turismo cultural deberá estar concebido desde una perspectiva educativa con el fin de facilitar una actuación responsable. Es propósito de la investigación diseñar e implementar una estrategia participativa para la formación de la cultura turística en el Barrio Centro de Santa Clara, con el fin de promover el turismo cultural comunitario desde una perspectiva educativa. Se utiliza el enfoque metodológico cualitativo basado en la percepción y apreciación de la población con respecto al modelo turístico. La metodología se basa en la revisión de las teorías científicas que sustentan el objeto de investigación, así como en la selección e integración de métodos, procedimientos y técnicas de las ciencias sociales, ambientales y gestión turística. Como primera tarea se caracteriza el ámbito territorial de estudio y se realiza el diagnóstico de necesidades formativas; en base a estas se propone, valida e implementa la estrategia. Se concluye que las acciones realizadas evidencian un favorable proceso de transformación cualitativa que transita desde un estado inicial, caracterizado por insuficiente cultura turística, hacia un nuevo estado de formación y comportamientos turísticos deseables. Esto queda acreditado mediante la certificación de los participantes como promotores de una cultura turística general comprometida con códigos de comportamiento turístico responsable.

### **PALABRAS CLAVE**

Turismo sostenible. Cultura turística. Comunidad. Educación. Estrategia.

### **ABSTRACT**

Cultural tourism should be designed from an educational perspective in order to facilitate responsible behaviors. The purpose of this research is to design and implement a participatory strategy for the formation of tourism culture in "Barrio Centro" of Santa Clara, in order to promote community cultural tourism from an educational perspective. A qualitative methodological approach is used based on the perception and appreciation of the public with regard to tourism development model. The methodology is based on the review of scientific theories that support the research object, as well as the selection and integration of methods, procedures and techniques of

the social sciences, environmental and tourism management. As a first task, the territory being studied is characterized and the training needs are diagnosed; based on these results, the strategy is validated and implemented. It is concluded that the actions demonstrate a positive qualitative transformation process that moves from an initial state, characterized by insufficient tourism culture, into a new state characterized by desirable behaviors. This is accredited by the certification of the participants as promoters of general tourism culture committed to responsible tourism behavior codes.

### **KEYWORDS**

Sustainable tourism. Tourism Culture. Community. Education. Strategy.

### **INTRODUCCIÓN.**

El desarrollo del turismo cultural de base comunitaria deberá estar concebido desde una perspectiva educativa, con el fin de facilitar la actuación responsable de todos los agentes económicos y actores sociales involucrados a nivel del destino local (Núñez, 2006; González, 2012). De tal forma, los proyectos turísticos con base educativa podrán contribuir a la formación y fortalecimiento de la cultura turística de que deben ser portadores anfitriones y visitantes (Alfonso, 2004; González, 2006) como condición para la optimización del turismo (Guevara, et al., 2009; Gössling, et al, 2012). Este argumento justifica la necesidad de proyectar estrategias de gestión del conocimiento en las comunidades anfitrionas, ya que el énfasis fundamental ha estado centrado en el ámbito empresarial (Riesco, 2006; Valhondo, 2010).

Como premisa se reconoce que el desarrollo del turismo cultural implica una estrecha relación con la población anfitriona residente en los destinos puestos en valor turístico (Osácar, 2004; Tsung, 2013). Esto conduce a entender la necesidad de asumir la interpretación de tales relaciones desde una perspectiva formativa, con el fin de optimizar dichas interdependencias (Pérez, 2001; González, 2012). Bajo este paradigma se requiere influir sobre la dimensión comunitaria de la cultura integral del individuo para responder a las situaciones con la que debe asumir compromiso desde su propio lugar de residencia.

Relativo a esta problemática se hace necesario formular políticas y estrategias que incorporen como meta primaria la educación integral orientada a la formación de la población local para interpretar e intervenir a favor del desarrollo turístico (González, 2006). En tal dirección, es imprescindible convertir dichas proyecciones en acciones concretas que las materialicen como parte del quehacer cotidiano de todos los ciudadanos. Sin lugar a dudas, se trata de un proceso complejo y prolongado

en el tiempo, ya que supone promover cambios de comportamiento, los cuales muchas veces responden a prácticas insostenibles, en las que influye la falta de cultura turística.

Ante esta realidad es conveniente señalar que hasta el presente no se ha logrado sistematizar la implementación de estrategias educativas con el fin de propiciar una actuación responsable en los espacios turísticos tradicionales; y menos aún, en los nuevos espacios turísticos. Sobre esta base el estudio realizado ha dirigido sus actuaciones a la coordinación integrada de los diferentes actores sociales comprometidos con la formación de la cultura turística ciudadana, tomando en consideración las particularidades de los distintos grupos generacionales.

En respuesta a la problemática objeto de estudio se asume como **objetivo general** de investigación:

- Diseñar e implementar una estrategia participativa para la formación de la cultura turística de la población residente en el Barrio Centro de la Ciudad de Santa Clara con la finalidad de promover el desarrollo de un turismo cultural comunitario desde una perspectiva educativa, y facilitar la actuación responsable de todos los agentes económicos y actores sociales involucrados a nivel de destino turístico local como condición necesaria para la sostenibilidad turística.

La propuesta del proyecto turístico de base formativa aquí presentada es de gran importancia y actualidad, debido a que responde a los principios y metas del desarrollo turístico sostenible y a la gestión integrada de destinos turísticos. Se enmarca en una de las áreas clave para minimizar los impactos socioculturales adversos del turismo y contribuir a mejorar las relaciones turista-anfitrión, ya que la cultura turística de la población local suscitará el compromiso ciudadano con los procesos participativos que fortalecen el turismo cultural en los espacios urbanos.

Esta propuesta favorecerá la formación de la comunidad anfitriona desde el punto de vista educativo, a la vez que facilitará la comunicación con los visitantes, minimizando los impactos adversos derivados de las relaciones turista-anfitrión. Esto mejorará la imagen del destino y repercutirá sobre la atracción y mantenimiento de los flujos de visitantes. Al mismo tiempo, favorecerá los saberes relativos al patrimonio de valor turístico y su conservación, involucrando a la comunidad y haciéndola partícipe de los procesos de toma de decisiones, lo cual puede facilitar la gobernabilidad del barrio y de la ciudad en su conjunto.

### **ANTECEDENTES TEÓRICOS.**

El estudio del turismo en destinos urbanos es un ámbito de creciente interés para los académicos, investigadores y responsables políticos, quienes tratan de comprender el desarrollo del turismo cultural en este complejo espacio (Edwards, et al., 2008). En la medida en que el desarrollo turístico urbano se ha convertido en un factor de importancia mundial, se ha acentuado la necesidad de desarrollar modelos de desarrollo alternativos de bajo impacto. Como parte de estos las comunidades locales pueden contribuir de forma activa al cambio; argumento este, que ha sido demostrado mediante diferentes casos prácticos de estudio en el ámbito internacional (Hall, et al., 2003; Benckendorff, et al., 2013).

Con la masificación de las vacaciones se han incrementado los impactos del turismo, generándose cambios en las funciones urbanas y transformaciones físicas de la ciudad (Gonzales, 2006); al tiempo que se registran importantes impactos sobre los turistas y anfitriones, en un escenario cada vez más marcado por el postmodernismo y la globalización turística (Robinson, et al., 2013). Esta situación ha conducido a la priorización de la gestión de los flujos de visitantes y al estudio de la capacidad de acogida en conjuntos monumentales y zonas de saturación próximas, reconociendo los efectos y problemas asociados para el destino receptor (García, 2003; INIE, 2005), lo cual ha estado relacionado con la evolución del paradigma de la sostenibilidad.

Bajo el amplio alcance del concepto de desarrollo sostenible se incluyen factores tales como la inclusión educativa y la atención a las necesidades de la comunidad, el fomento de la responsabilidad ambiental y la equidad social (Jenkins, et al., 2013); así como la formación y capacitación de los diferentes actores sociales. De tal forma, este enfoque concede especial importancia a la comunidad anfitriona participe en los procesos de desarrollo del turismo, lo cual es expresión de la dinámica que existe entre el desarrollo socioeconómico -en cualquiera de sus ámbitos- y la calidad de vida de los residentes (Lankford, et al., 2013.).

En línea con los precedentes anteriores las premisas teórico-metodológicas en que se basa el estudio se corresponden con el enfoque de los proyectos turísticos culturales de base educativa (Colom, 2000; González. 2009; González, 2012). Dicho enfoque supone la vinculación de la educación turística con la producción de cambios sociales a favor del desarrollo del turismo mediante el fortalecimiento del pensamiento crítico, la educación crítica y la acción crítica en un horizonte más

esperanzador de sostenibilidad (Ateljevic et al., 2011). Desde esta perspectiva se asume que el apoyo de los residentes de la comunidad al turismo sostenible mediante la participación comunitaria (Tsung, 2013) se constituye en factor clave de éxito para la gestión integrada de los destinos turísticos culturales, lo cual demanda de una adecuada cultura turística.

El análisis conceptual del término cultura turística parte del reconocimiento de que la cultura turística representa la dimensión de la cultura general integral del hombre bajo la cual reconoce el turismo como fenómeno socioeconómico históricamente condicionado e integrado al medio ambiente que ocupa y del cual forma parte. Así, en la presente investigación se define la cultura turística como: los *conocimientos* acerca del turismo que posibilitan revelar sus *significados* y emitir *juicios valorativos* basados en la *percepción* de la realidad en que se desarrolla.

La misma refleja los niveles de *conciencia turística* adquiridos por cada individuo, en correspondencia con los cuales asume una *actitud* positiva o negativa y consecuentemente un *comportamiento* responsable o irresponsable acorde con el rol social que debe desempeñar como parte del turismo. Por tanto, la educación de la cultura turística de las comunidades anfitrionas supone una concientización turística orientada a la transformación de las actitudes y actuaciones negativas en actuaciones positivas que posibiliten una convivencia armónica entre el turismo y las comunidades receptoras, basada en una gestión participativa y el efecto multiplicador de todos los sujetos concientizados

Asumir la formación de la cultura turística como una actividad educativa implica en primer lugar una base orientadora de la acción (González, 2012). Precisa por tanto, que para el sujeto adquiera un significado y un sentido personal en forma consciente, de manera tal que pueda asumir compromiso con el turismo en su espacio de actuación. Supone que se produzca una transformación de las actuaciones negativas en actuaciones positivas que posibiliten una convivencia armónica entre el turismo y las comunidades implicadas. Por ello es necesario proyectar los procesos educativos mediante los cuales se pueda cubrir la formación general de anfitriones y visitantes.

Atendiendo al estudio y sistematización de las experiencias desarrolladas como parte de la planificación turística y las recientes experiencias en el diseño e implementación de estrategias educativas, se construye un esquema metodológico estructurado por fases y etapas relacionadas para

la elaboración de una estrategia de formación de la cultura turística en comunidades anfitrionas del turismo (González, 2009). A pesar de reconocer la irrepetibilidad de cada estrategia en espacio y tiempo, se advierten las potencialidades metodológicas de la misma para la replicabilidad en diferentes contextos con problemáticas similares.

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.**

Se utiliza el enfoque metodológicocualitativo con el propósito de interpretar las complejas interrelaciones que se dan en la realidad donde tiene lugar el turismo, y potenciar proyectos turísticos de base educativa. En tal sentido, se determinan las circunstancias actuales del escenario y de los sujetos implicados, y las limitaciones a que se enfrentan los investigadores. Ello permite la orientación selectiva de los métodos para la recolección de la información y su análisis; los mismos posibilitan el desarrollo de un proceso secuenciado que hace posible sistematizar, explicar y arribar a conclusiones que dan respuesta al objetivo planteado.

Fueron seleccionadas técnicas adecuadas al contexto de aplicación y a las necesidades del proyecto, en función de lo cual se ha concedido importante peso a los niveles de percepción y apreciación de la población local objeto del proceso formativo con respecto al modelo de desarrollo turístico implantado. La elaboración de la metodología se basa en la revisión cuidadosa de las teorías científicas que sustentan el objeto de investigación, así como en la selección e integración para la acción de métodos, procedimientos y técnicas propias de las ciencias sociales, ambientales y de la gestión turística.

La elaboración de la estrategia formativa y su implementación se basan en los principios de la investigación-acción. Durante el desarrollo de la experiencia educativa comunitaria se filman videos, se toman fotos en los escenarios que reflejan los intereses de la investigación, se modelan situaciones y problemáticas educativas entre otras, con el propósito de promover la participación de todos los actores sociales protagónicos. Ello permite ofrecer una información concertada al servicio de los tomadores de decisiones en el nivel del gobierno local.

El trabajo se desarrolla en un ambiente de intercambio y retroalimentación entre profesionales, representantes del gobierno y la comunidad, así como de otros especialistas, convirtiéndose en un espacio de construcción científica del conocimiento para identificar y corroborar las respuestas

actuales y deseadas con respecto al desarrollo del turismo. Las características del estudio condicionan la selección de diferentes métodos de investigación, tales como los de nivel teórico: analítico-sintético, inductivo-deductivo, sistémico estructural y modelación; y de nivel empírico: análisis de documentos, prueba pedagógica, observación participante, criterio de especialistas, entre otros.

La unidad territorial de estudio corresponde al Barrio (Consejo Popular) Centro de la ciudad de Santa Clara. Los criterios para la selección del barrio en que se desarrolla el estudio corresponden a: ubicación; función residencial del espacio urbano; desarrollo de la infraestructura y los servicios turísticos; estado de conservación patrimonial; condiciones ambientales y de calidad de vida; y concentración de los flujos de visitantes.

### **CARACTERIZACIÓN DEL ÁMBITO TERRITORIAL DE ESTUDIO.**

La ciudad de Santa Clara está ubicada en la región Central de Cuba, lo cual determina una marcada centralidad y conectividad en el ámbito nacional, debido a que la infraestructura vial y ferroviaria la atraviesa o son de localización muy próxima. Al mismo tiempo, desempeña la función administrativa de capital de la provincia de Villa Clara. Esta ciudad con más de 300 años de existencia, cuenta con un área total de 40,6 km<sup>2</sup> y una población total de 236 467, la cual está compuesta por 116 399 del sexo masculino y 120068 del sexo femenino (ONE, 2012). Es una ciudad industrializada, ya que un gran por ciento de los empleos se encuentra concentrado en este sector y posee además gran capacidad de producción instalada; así como un importante desarrollo científico y biotecnológico, ya que posee 5 instalaciones con tecnologías de punta en el sector.

Como la mayoría de las ciudades contemporáneas cuenta con un centro histórico bien definido en el que sobresalen valores arquitectónicos, urbanísticos, y culturales, alrededor del cual se configuran los demás barrios de la urbe. Su zona centro se caracteriza por la uniformidad de las edificaciones asociada a la prevalencia de una imagen ecléctica, en la que se aprecian códigos de la época colonial, neo republicana y revolucionaria. Predominan las alturas entre dos y tres niveles, con típicos patios interiores. En esta zona se concentra la mayor red de establecimientos gastronómicos y de servicios de la ciudad, así como las principales instituciones culturales. Este conjunto de factores le convierten en la principal zona de gravitación urbana, por lo que los flujos principales de visitantes están concentrados sobre la misma.

Santa Clara está caracterizada por un turismo de tránsito de poca estadía, por lo que no presenta el ambiente turístico que caracteriza a otras ciudades del país como La Habana, Varadero, Santiago de Cuba, y Trinidad; no obstante, es una de las principales plazas de la cultura en el país, lo cual favorece el desarrollo de estas modalidades. La planta turística está integrada por un total de 11 establecimientos de alojamiento, de ellos 09 corresponden a hoteles & moteles y 02 a albergues, todo lo cual agrupa 1 640 plazas de alojamiento (ONE, 2012). Los ingresos totales en instalaciones turísticas pertenecientes al Ministerio de Turismo alcanzan los 37 819 (MP), de ellos en divisas 28 515 (MCUC) (ONE, 2012).

El espacio urbano de interés para el estudio corresponde al Barrio Centro. Debe su nombre a la ubicación en esta parte de la ciudad, entre los ríos Bélico y Cubanicay, ocupando una superficie de 1,3 km<sup>2</sup>. Prácticamente todo el territorio está dedicada al uso residencial, aunque incluye áreas de importantes servicios como el Parque Central y las instalaciones de cultura, comercio, bancos, etc. Posee 7 unidades ambientales que se diferencian por la cronología de ocupación, aunque son continuación de otros espacios urbanos, y están caracterizadas por manzanas muy compactas. Contiene dos unidades ambientales en condiciones favorables debido a una mejor conservación, estado de las redes y la vivienda; el resto de las unidades están en condiciones medianamente favorables y ocupan 1,09 km<sup>2</sup>. Los principales problemas ambientales que caracterizan al barrio son (Font, 2002):

- Configuración topográfica en determinadas áreas del barrio que obstaculizan la conexión del acueducto y el alcantarillado, afectando el abasto de agua en las zonas más altas.
- Contaminación de todas las corrientes superficiales que atraviesan la ciudad.
- Existencia de micro vertederos en las márgenes de los ríos Cubanicay y Bélico, generalmente ubicados donde finaliza una calle o donde las cruza.
- Déficit marcado de áreas verdes en zonas muy compactas y compactas del barrio.
- Subutilización de espacios destinados a áreas verdes.
- Fuerte concentración de ciudadelas en áreas muy compactas y compactas del barrio.

### **PROPUESTA E IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA.**

En respuesta al diagnóstico del barrio seleccionado como espacio de uso turístico la presente propuesta corresponde a una *estrategia adaptativa para la gestión del conocimiento comunitario*, mediante la cual se da cobertura a la insuficiente cultura turística de la población local y de los tomadores de decisiones, así como a la falta de preparación de los gestores del turismo para la

puesta en valor del patrimonio cultural. La estrategia (Figura 1) transita por las fases de: previsión estratégica; planificación estratégica; implementación; evaluación; y seguimiento-generalización.

**Figura 1 Estrategia para la Formación de la Cultura Turística.**



*Elaboración propia. (En González, et al, 2009).*

**Fase 1 Previsión estratégica.** Se relaciona con la identificación, mediante observación participante y revisión documental, de insatisfacciones con respecto a los comportamientos de la población local en su función de anfitriona del turismo. Esto ha estado condicionado porque no ha sido objeto - previo al desarrollo turístico- de procesos formativos generales orientados a un comportamiento responsable ante el turismo.

En tal sentido, se aprecia una contradicción entre el estado actual, caracterizado por una insuficiente cultura turística en la población local como anfitriona del turismo, y el estado deseado caracterizado por una población anfitriona local portadora de cultura turística. Se parte del supuesto de que es requerida una estrategia de respuesta a la contradicción detectada, la cual oriente los cambios cualitativos desde la situación actual hacia la deseada.

**Fase 2 Planificación estratégica.** Se basa en la realización de las tareas siguientes: diseño y montaje de la estrategia para la formación de la cultura turística de la población local; elaboración de los instrumentos para el diagnóstico; determinación de las vías metodológicas factibles para la formación de la cultura turística en la población local según actores sociales de interés; y elaboración de los programas para la formación de facilitadores y de comunidad local.

La elaboración de la estrategia participativa se orienta a partir del diagnóstico de las necesidades educativas de los residentes en el barrio, las cuales fueron identificadas mediante diferentes técnicas de diagnóstico. La misma incorpora las acciones a desarrollar en los contextos de intervención atendiendo a los diferentes públicos de interés. Como resultado de esta etapa se elaboran los programas y orientaciones metodológicas para los manuales de capacitación.

Partiendo de las demandas o necesidades sentidas por los residentes del barrio se proyectan acciones para que asuman un rol protagónico ante el desarrollo turístico local como vía para vincular de forma sólida la reflexión y la acción práctica. Las acciones se basan en los requerimientos del proceso formativo de la cultura turística asumido en la investigación.

**Etapa 1 Fundamentos de la estrategia.** Parte de la caracterización del contexto de intervención y la problemática educativa a solucionar, lo cual permite comprender la realidad social como una totalidad concreta y compleja. Como parte de esta etapa se asumen los fundamentos filosóficos, sociológicos, psicológicos, pedagógicos y didácticos de la educación en turismo.

En correspondencia con estos se modela el esquema lógico del proceso estratégico de formación de la cultura turística (Figura 2). El mismo toma en consideración el estado que caracteriza la “situación antes de la propuesta de intervención” y la “situación que debe identificar la nueva situación”, la que estará caracterizada por los resultados de las acciones estratégicas implementadas. Al respecto, los estados de transformación estarán representados por cambios cualitativos, cuyo resultado distinguirá al sujeto-objeto una vez capacitado.

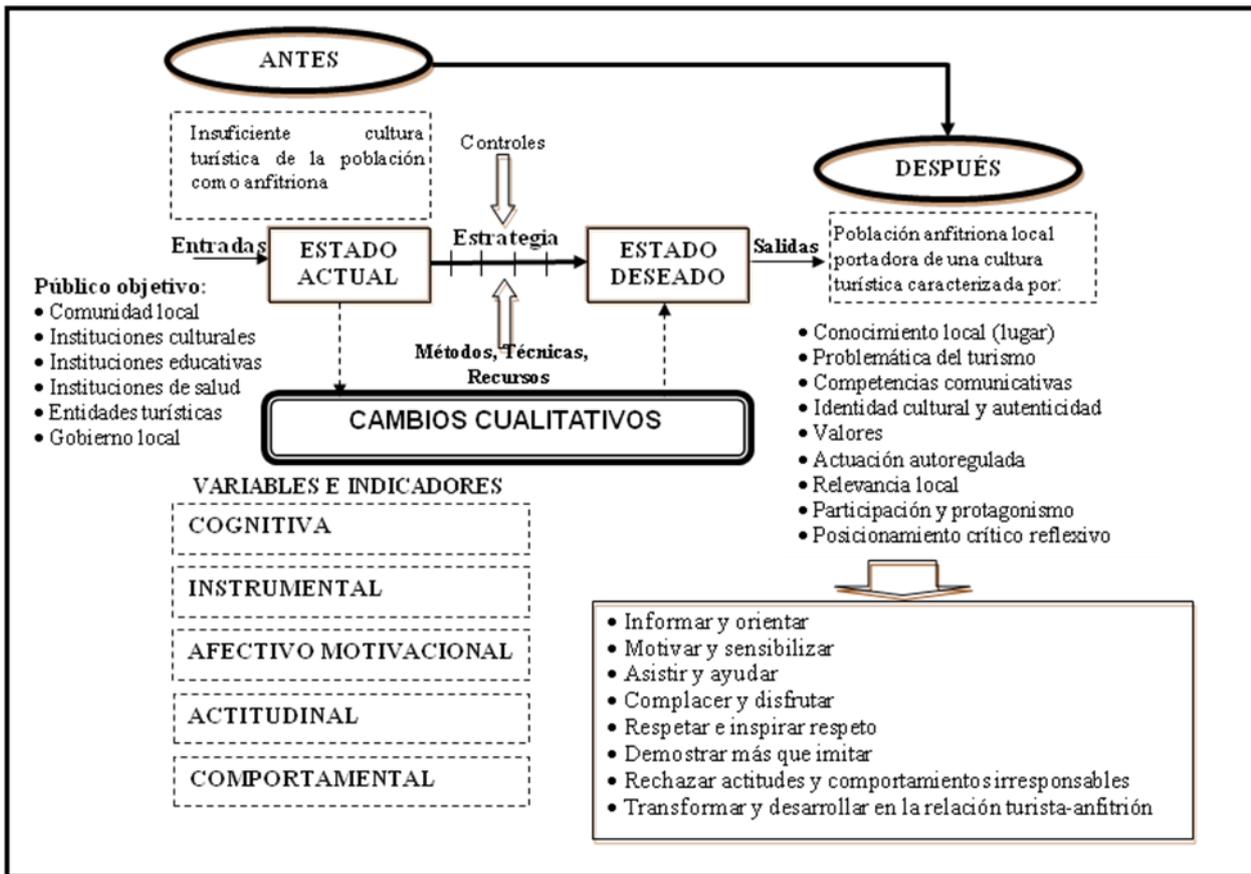
El enfoque metodológico para alcanzar la formación de la cultura turística local a través de la estrategia presentada se basa en la interpretación ciudadana del modelo de desarrollo turístico y sus efectos sobre la comunidad local -relaciones turista anfitrión- para promover su actuación responsable a favor de la gestión del desarrollo sostenible.

La interpretación del modelo de desarrollo turístico y sus efectos sobre la comunidad está sujeta al doble condicionamiento del proceso de puesta en valor turístico del barrio. De una parte los atributos típicos de la ciudad y de otra las características del modelo de desarrollo que se implanta. De tal manera, para saber revelar significados y emitir juicios valorativos –saber y saber hacer- sobre el desarrollo del turismo con enfoque de sostenibilidad los anfitriones deberán alcanzar un nivel aceptable de cultura turística.

Para la valoración del nivel de conocimiento del anfitrión con respecto al modelo de desarrollo implantado se proponen los indicadores presentados seguidamente. A cada uno deberá encontrar respuesta el anfitrión del turismo, lógicamente en niveles bien diferenciados de profundidad debido a los factores demográficos, psicosociales, culturales, económicos, etc.

Estos indicadores para la interpretación social del modelo de desarrollo turístico son: singularidad turística del barrio; integración de las construcciones y actividades turísticas; contribución del turismo a la conservación y mejoramiento del barrio; gestión de los desechos generados por el turismo; participación y protagonismo de la comunidad en el turismo; relaciones sociales y de igualdad influenciadas por el turismo; intercambios socioculturales con los visitantes; contribución del turismo al desarrollo de la economía local; satisfacción de la población local respecto al desarrollo del turismo; e influencias del turismo sobre la seguridad.

**Figura 2 Esquema estratégico del proceso de formación de la Cultura Turística.**



*Elaboración propia. (En González, et al, 2009).*

Los postulados básicos en que se sustenta la construcción de la estrategia propuesta corresponden a: consenso sobre las necesidades sentidas por la comunidad; aceptación del proceso como vía de movilización social de grupos -hasta el momento en situación de dependencia-; implicación de diversos actores en un proyecto formativo transversal; estudio de vías metodológicas para modificar actitudes y comportamientos negativos que han causado problemas locales; identificación y apoyo en líderes comunitarios; formación de grupos gestores; transferencia de conocimientos y socialización de saberes; implicación de la universidad y potenciación de la investigación local; contribución del proyecto a la comunidad (capacitación, participación, espacios de diálogo, reflexión y aprendizaje vivencial); aporte a la gobernabilidad; y preparación para la sistematización y generalización de la estrategia.

En general, las principales características en que se sustenta la estrategia diseñada para promover y apoyar el cambio a favor de la cultura turística son: trabajo colaborativo; participación comunitaria;

capacitación para la gestión y manejo de situaciones de conflictos generadas por el desarrollo del turismo; rescate de experiencias sobre relaciones solidarias y respetuosas entre turistas y anfitriones; identificación y promoción de valores que sirvan de base a actitudes positivas; y reconocimiento y valoración de comportamientos responsables ante el turismo con efecto multiplicador.

**Etapa 2 Diagnóstico estratégico para la formación de la cultura turística.** Se realiza el diagnóstico sobre el estado actual de formación de la cultura turística de la población anfitriona residente en el barrio. Como resultado se obtiene la lista de necesidades educativas. En esta etapa se propicia que los sujetos diagnosticados modelen situaciones y problemáticas sentidas con el propósito de promover la reflexión participativa de todos los actores sociales implicados.

**Diseño del análisis situacional basado en técnicas de diagnóstico.** Se fundamenta en un diagnóstico exploratorio piloto que integra diferentes técnicas en un procedimiento de evaluación rápida (PER). Se constituyen en objeto principal de diagnóstico los aspectos siguientes: nivel de conocimientos, habilidades y estados afectivos motivacionales relativos al desarrollo del turismo; percepciones personales relativas a las actitudes y modos de comportamiento frente al desarrollo del turismo; y mecanismos de participación que potencian la gestión comunitaria del turismo en el barrio.

Las técnicas de diagnóstico seleccionadas como parte del PER son las siguientes:

- ✓ Técnica 1 Reunión de grupo con el tema *Desarrollo del turismo en el barrio: anfitriones & turistas*.
- ✓ Técnica 2 Encuesta sobre los mecanismos de participación y gestión comunitaria en el desarrollo turístico de la localidad.
- ✓ Técnica 3 Encuentros con grupos relevantes para cubrir temas de interés utilizando dos técnicas proyectivas: test de asociación de palabras y de frases incompletas.
- ✓ Técnica 4 Diálogos informales con líderes comunitarios y autoridades locales, trabajadores del turismo y miembros de la comunidad.

**Resultados del diagnóstico estratégico para la formación de la cultura turística.** Basado en los resultados del diagnóstico se identifican los saberes de que son portadores los lugareños como base para orientar los procesos formativos de la cultura turística básica. El desarrollo de la reunión de

grupo, las entrevistas individuales y los diálogos informales permiten evaluar las dimensiones utilizadas de la forma sintetizada en la tabla siguiente (Tabla 1).

**Tabla 1 Percepciones comunitarias frente al desarrollo del turismo local.**

	Barrio Centro
<b>1. Conocimientos sobre el turismo en la ciudad</b> ➤ Características de la ciudad y su entorno ➤ Importancia del turismo ➤ Problemas que genera el turismo en la localidad ➤ Gestión de problemas que genera el turismo	
	4
	3
	2
	1
<b>2. Participación en la solución de problemas</b> ➤ Comunicación y relación con los visitantes ➤ Decisión sobre problemas que requieren participación ➤ Identificación y solución de problemas/turismo	
	3
	2
<b>3. Inserción del turismo al desarrollo local</b> ➤ Apreciación del desarrollo turístico en la ciudad ➤ Estados de ánimo/turismo ➤ Compromiso con prácticas responsables/turismo ➤ Estado de satisfacción	
	3
	4
	3
	4
<b>4. Disposición de implicación/turismo local</b> ➤ Intereses personales y comunales/turismo ➤ Ejemplos de actitudes pasivas vs activas/turismo ➤ Valores positivos a demostrar/turismo	
	4
	3
	3
<b>5. Modos de actuación responsables/turismo local</b> ➤ Actuación promovida por la comunidad ➤ Participación y apoyo ➤ Valoraciones de prácticas exitosas ➤ Efecto multiplicador	
	3
	3
	1
	1

Evaluación del indicador según niveles de percepción de los participantes

(5) Alto, (4) Alto-Medio, (3) Medio, (2) Medio-Bajo, (1) Bajo

Con respecto al conocimiento de aspectos asociados al desarrollo turístico se advierte falta de formación e información. En general se conocen las características del barrio y su entorno, y la importancia del turismo local, pero hay dificultad para reconocer los problemas que genera y las estrategias de gestión para optimizar estas situaciones.

Ante la problemática de qué hacer para participar en la solución de los problemas generados por el turismo local se aprecian insuficiencias con respecto a la toma de decisiones ante los problemas que requieren participación, así como para la identificación y solución de problemas con respecto al turismo; se aprecia además carencia de formación instrumental relativa a la comunicación y relación con los visitantes.

En correspondencia con las valoraciones expuestas se observan formas de percepción del desarrollo turístico con enfoques tradicionales y estereotipados, los estados de ánimo dejan percibir entusiasmo sin conocimiento real de la problemática; hay disposición para un turismo responsable, pero se carece de la base orientadora para este fin. Hasta el presente los estados de satisfacción son favorables, lo cual es coincidente con la etapa de desarrollo del turismo y los controles gubernamentales implementados.

La disposición para la implicación en el desarrollo del turismo local sobrepone intereses económicos y personales, no se caracterizan convenientemente las actitudes turísticas positivas deseadas, y la base de valores reconocida es pobre. En cuanto a los modos de actuación promovidos desde la comunidad las valoraciones son deficientes, el posicionamiento crítico reflexivo y el papel de efecto multiplicador en la práctica de un turismo responsable son insuficientes.

En la etapa actual de desarrollo del turismo la comunidad manifiesta ser alegre, sociable y comunicativa, estable, juiciosa, segura, relajada, tranquila, de buen humor y satisfecha con la práctica del turismo como opción de desarrollo local. No obstante, identifican puntos de vista que se constituyen en preocupaciones, las cuales han sido identificadas como parte del fondo de impacto y de los impactos potenciales.

La percepción comunitaria respecto a la participación en el desarrollo del turismo que tiene lugar considera mayoritariamente que no se incorpora la opinión a los procesos de planeamiento y toma de decisiones relativas al turismo, o al menos no lo saben; no se sienten implicados como residentes en acciones de gestión turística que conduzcan a la solución de los problemas generados por el turismo; el desarrollo actual del turismo no ha contribuido a mejorar las condiciones de vida; y las acciones implementadas para la integración de la comunidad local al turismo no se reconocen con claridad.

Respecto a los requerimientos para la participación local en el turismo se otorga la calificación siguiente a cada requisito planteado (Tabla 2). La lectura de los resultados anteriores revela que existen instituciones y estructuras capaces de facilitar la participación, pero hay insuficiencia en la formación, protagonismo comunitario, divulgación y mecanismos eficientes de comunicación.

**Inventario de necesidades educativas en entorno a las cuales se desarrolla la estrategia.** Los resultados del diagnóstico permiten concluir que el escenario de intervención está caracterizado por:

- Insuficiente preparación cognitiva, procedimental y afectivo motivacional de la población local para su actuación como anfitriona frente al desarrollo del turismo.
- Falta de saberes actitudinales que promuevan modos de actuación responsable frente al desarrollo del turismo local, situación sobre la que han incidido las limitaciones de recursos que conducen a prácticas irresponsables.
- Déficit de información y saberes acumulados relativos al desarrollo del turismo, a lo cual se agrega la carencia de divulgación y socialización de los resultados de que se dispone.
- Insuficiente contribución de la educación general y especializada a la formación de una cultura turística ciudadana basada en los principios del desarrollo sostenible.
- Pobre desarrollo de mecanismos de autogestión y participación comunitaria en el turismo.
- Insuficiente sentido de pertenencia y compromiso con el desarrollo turístico local.

**Tabla 2 Requerimientos para participación local en el turismo.**

Requerimientos para participación local en el turismo	Barrio Centro
1. Instituciones sociales capaces de conducir el proceso de participación	4
2. Estructuras sociales y político-administrativas comunitarias eficientes	2
3. Formación y capacitación de los integrantes de la comunidad	4
4. Protagonismo de los miembros de la comunidad y existencia de líderes locales preparados para el diálogo con el poder	3
5. Divulgación de información precisa e interesante a través de diferentes vías	2
6. Mecanismos de comunicación entre representantes del gobierno local, promotores del turismo y residentes locales	2

Evaluación del indicador según valor promedio de las puntuaciones individuales

(5) Excelente, (4) Bien, (3) Regular, (2) Mal, (1) Sin criterio

Atendiendo a los criterios anteriores se identifican como necesidades educativas relativas a la problemática del turismo en el barrio las siguientes:

**Saberes cognitivos:** características de la ciudad y su entorno frente al turismo; sistema de turismo y desarrollo sostenible en el nivel local; particularidades del modelo turístico local, atractivos y planta turística; importancia del turismo para la localidad; relaciones turista-anfitrión; impactos del turismo en el barrio, políticas mitigantes y estrategias de gestión participativa.

**Saberes procedimentales:** técnicas y procedimientos de valoración de atractivos turísticos de base local y de gestión participativa para la calidad del destino; habilidades de comunicación y relación con los visitantes; técnicas y procedimientos de decisión sobre problemas que requieren participación comunitaria, y de identificación y solución de problemas generados por el turismo local.

**Saberes afectivo motivacionales:** percepción afectiva del desarrollo turístico; estados de ánimo frente al turismo; compromiso con prácticas responsables de turismo; y estado de satisfacción frente al turismo.

**Saberes actitudinales:** intereses personales y comunales frente al desarrollo del turismo; actitudes pasivas vs activas en el turismo; valores positivos a demostrar frente al desarrollo del turismo.

**Modos de actuación responsable ante el desarrollo del turismo local:** formas de actuación ante el turismo promovidas desde la comunidad; formas de participación y apoyo al desarrollo del turismo local y aprovechamiento de los mecanismos establecidos; valoración crítica y promoción de prácticas exitosas de turismo sostenible; y mecanismos para ejercer un efecto multiplicador orientado al turismo sostenible.

**Etapas 3 Proyección estratégica para la formación de la cultura turística.** Se inicia con la elaboración de la política a implementar, en base a estase formula el propósito estratégico, el objetivo estratégico general, las metas a alcanzar en los plazos de tiempo, y la planificación por etapas de las acciones estratégicas. La misma está en correspondencia con los objetivos:

- Favorecer el proceso de formación de la cultura turística básica de la población local en su condición de anfitriona ante los visitantes que recibe el destino, alcanzando elevados niveles de sensibilización sobre los beneficios sociales, económicos y ambientales del turismo.
- Integrar las comunidades locales al proceso de desarrollo turístico del barrio.
- Desarrollar programas de formación para los diferentes actores que actúan como anfitriones en el destino, razón por la cual deben ser portadores de una adecuada cultura turística.

**Etapa 4 Instrumentación y evaluación de las acciones de la estrategia.** Se elaboran los procedimientos para el desarrollo de actividades y acciones contenidas en la estrategia, así como los recursos y métodos que permiten su implementación. Comprende el plan de acción con sus objetivos operativos, los programas específicos de actuación y las especificaciones de las acciones de intervención para la formación de la cultura turística.

El objeto de evaluación de la eficiencia formativa de la estrategia es el estado de formación inicial de la cultura turística (ANTES) y los cambios cualitativos que se van produciendo en correspondencia con las acciones que se van implementando en diferentes horizontes temporales (DESPUES), según variables e indicadores relativos al concepto de cultura turística. Para tal propósito se propone la evaluación cualitativa de cada variable e indicador del estado de formación de la cultura turística de que es portadora la población anfitriona –evaluación como proceso- en una escala de valor entre 1 y 5.

El sistema de evaluación proyectado reconoce tres horizontes temporales sobre el estado de formación de la cultura turística en los sujetos que se integran a las acciones formativas del proyecto, cuya incorporación se produce de forma voluntaria según convocatoria publicada previamente. La evaluación de cada uno de los grupos se desarrolla sobre la base de las variables e indicadores de evaluación del estado de formación de la cultura turística mediante el registro sistemático de cambios cualitativos observables y la aplicación de diferentes técnicas. La complejidad evaluativa de las variables afectivo-motivacional y comportamental determina que esta se realice mediante la autovaloración de los participantes. La misma se proyecta de la forma siguiente:

- Evaluación del nivel inicial de formación de la cultura turística como objeto de procesos formativos utilizando las técnicas siguientes:
  - ✓ Técnica 1 Encuesta sobre contenidos temáticos percibidos como necesarios.
  - ✓ Técnica 2 Analogía metafórica visual sobre problemas del turismo en el barrio.
  - ✓ Técnica 3 Phillips 6/6 sobre la cultura turística.
- Evaluación parcial de los resultados utilizando las técnicas siguientes:
  - ✓ Técnica 1 Análisis de escenarios y planteamiento de escenarios ideales.
  - ✓ Técnica 2 Trabajo colaborativo sobre los impactos del turismo.
- Evaluación final de los resultados utilizando las técnicas siguientes:
  - ✓ Técnica 1 Brainstorming para la solución de problemas del turismo.

- ✓ Técnica 2 Talleres utilizando el juego de roles proyectado hacia el turismo sostenible.
- ✓ Técnica 3 Encuesta de satisfacción.
- ✓ Técnica 4 Auto diagnóstico del Antes – Después.

### Etapa 5 Valoración a través del criterio de especialistas sobre la calidad y aplicabilidad de la estrategia.

La validación se realizó mediante la valoración de la calidad y aplicabilidad según criterios de especialistas y la eficiencia formativa corroborada mediante el caso de estudio. Se seleccionaron 20 especialistas con experiencia profesional en el tema; 16 doctores y 4 másteres, 18 están categorizados como profesor de tiempo completo o profesor adjunto a universidades. Todos los especialistas tienen más de diez años de experiencia y practican actividades de docencia e investigación. Poseen suficiente conocimiento y experiencia en el tema, por lo que constituyen una muestra significativa que ofrece confiabilidad y seguridad en sus valoraciones.

Con el propósito de someter a la consideración de los especialistas la estrategia se seleccionan los siguientes indicadores dispuestos para una puntuación cualitativa en 5 rangos, en los que el valor 5 indica la máxima puntuación de cada indicador y 1 la mínima de acuerdo con la percepción individual (Tabla 3). Atendiendo al registro de respuestas resulta positiva la valoración entre 5 y 4 puntos ofrecida por todos los especialistas. Consideran que es necesaria, novedosa, pertinente, adecuada, factible de aplicar, potencialmente efectiva y generalizable con las adecuaciones convenientes a cada caso. Los criterios más importantes aportados son coincidentes en la validez del enfoque metodológico, así como la integralidad de las acciones estratégicas. Consideran que tiene un alto nivel de científicidad, alta pertinencia social, y valor agregado para la comunidad.

**Tabla 3 Criterios valorativos sobre la calidad y aplicabilidad de la estrategia propuesta.**

ASPECTOS A EVALUAR	5	4	3	2	1
1. La estrategia es <b>necesaria</b> para la formación de la cultura turística local.	19	1	-	-	-
2. La estrategia es <b>novedosa</b> para la formación de la cultura turística local.	18	2	-	-	-
3. La estrategia es <b>pertinente</b> para la formación de la cultura turística local.	18	2	-	-	-
4. La estrategia es <b>adecuada</b> en contenido y estructura.	20	-	-	-	-
5. La estrategia es <b>factible</b> de aplicar para la formación de la cultura turística local.	19	1	-	-	-
6. La estrategia puede ser <b>efectiva</b> para la formación de la cultura turística local.	18	2	-	-	-
7. La estrategia es <b>generalizable</b> para la formación de la cultura turística local.	19	1	-	-	-
Aspectos que <b>incluiría</b>	3 recomendaciones				
Aspectos que <b>eliminaría</b>	6 recomendaciones				
<b>Sugerencias y observaciones</b>	12 comentarios				

La propuesta es asequible y flexible para su utilización en dependencia de los intereses y necesidades locales de desarrollo turístico. La estructuración del contenido es valorada positivamente; a la vez se reconoce su aplicabilidad. Las recomendaciones sobre aspectos a incluir están referidas a acciones de evaluación, y los aspectos que eliminarían se refieren a las posibilidades de síntesis en otros elementos que quedan contenidos en estos.

### **Fase 3 – 4 Implementación de la estrategia y evaluación. Evidencias prácticas del estudio.**

Mediante la misma se introducen en la práctica los constructos teóricos y metodológicos diseñados. En tal sentido, se realiza el procesamiento y evaluación de los resultados parciales y finales a partir de la materialización de las acciones estratégicas planificadas para la formación de la cultura turística.

La estimación de la aproximación al estado deseado se basa en la valoración cualitativa de la eficiencia formativa de las actividades realizadas. Dichos resultados ponen de manifiesto las potencialidades para la generalización de la experiencia formativa de la cultura turística a nivel del barrio. El análisis de los resultados se estructura en tres niveles; se parte de la formación de los facilitadores del proceso de formación de la cultura turística –los cuales a su vez son parte del proceso formativo-, la capacitación de los actores sociales integrados, y el comentario del producto de las actividades cometidas.

**Formación de facilitadores como promotores de la cultura turística.** El proceso de formación de los facilitadores se apoya en el desarrollo de 6 talleres mensuales y sesiones de consultas quincenales dirigidas a fortalecer la cultura turística de los 3 facilitadores involucrados y guiar la elaboración de los manuales y proyectos a ejecutar. Este trabajo parte de la elaboración y discusión del diseño de cada proyecto, en función del cual se implican en las acciones comunitarias planificadas.

**Evaluación por etapas de los resultados del proceso de formación de la cultura turística.** El proceso de formación de la cultura turística de los participantes se basa en la realización de 10 talleres mensuales sobre el turismo y el desarrollo local y 5 actividades prácticas al aire libre en periodos intertaller. En el mismo se agruparon 25 residentes en el barrio, los cuales se caracterizan

por perfiles diferenciados, pero con el interés común de contribuir al desarrollo turístico responsable.

Sus actuaciones son de gran valor ya que con su propio accionar compulsan al resto de la comunidad a asumir actitudes positivas y comportamientos responsables frente al turismo local. Su participación en la comunidad se instituye en patrón de imitación para el resto de los residentes. A la vez estos actores capacitados como gestores en la dimensión sostenible del desarrollo turístico quedan competentes para la incorporación de los nuevos saberes a la práctica diaria de su gestión ciudadana.

**Nivel de entrada de los participantes.** Se apoya en la aplicación de diferentes técnicas de diagnóstico, sobre la base de las cuales es posible realizar generalizaciones y corroborar posibles cambios de opinión a favor del proyecto turístico barrial con criterios de sostenibilidad. El énfasis se centra en conocer: estados de opinión sobre el modelo de desarrollo local; opiniones sobre el actual desarrollo turístico; posibles cambios de opinión a favor del modelo turístico; e identificación de vías para modificar los estados de opinión negativos relativos al modelo turístico local.

Se comprueba de forma grupal que el nivel de información y conocimientos relativos al desarrollo turístico sostenible local es medio-bajo, las competencias personales relativas a las actuaciones ante el turismo son valoradas en un nivel medio, las necesidades de aprendizaje reconocidas por los participantes son de nivel alto-medio, y las expectativas generalmente altas (Tabla 4).

**Tabla 4 Evaluación de la formación inicial según encuesta de contenidos temáticos.**

	Barrio Centro
1. Información y conocimientos	2
2. Competencia profesionales y personales	3
3. Necesidades de aprendizaje	4
4. Expectativas	5

Evaluación del indicador según valor promedio de las puntuaciones individuales

(5) Alto, (4) Alto-Medio, (3) Medio, (2) Medio-Bajo, (1) Bajo

Tales valoraciones quedan corroboradas con la aplicación de las técnicas de análisis metafórico visual y Phillips 6/6. En el primer caso se logra identificar aproximadamente el problema, pero se presentan dificultades para la solución e interpretación de la situación. En el segundo caso se

ofrecen valoraciones aproximadas sobre la cultura turística, pero se identifican insuficiencias para reconocer sus componentes y las vías para lograrla.

**Nivel de formación intermedia.** Mediante la técnica de los escenarios se advierte un avance en la preparación de los participantes, lo cual es expresado mediante los criterios emitidos para identificar los efectos adversos del turismo en los próximos horizontes temporales, ante lo cual es oportuno asumir estrategias de gestión preventiva. Esta preparación queda ratificada con los resultados de la técnica de trabajo colaborativo para el análisis de las situaciones del turismo mediante la cadena de impacto. A su vez, el desarrollo de las actividades práctica de campo en el barrio permiten comprender la realidad cotidiana del turismo local desde una perspectiva diferente.

**Nivel de salida.** Se aplica la técnica de Brainstorming para la generación de ideas que conduzcan a la solución de problemas generados por el turismo. Se ponen de manifiesto las nuevas posibilidades reales en que se ubican los participantes para visualizar la situación del desarrollo turístico local y ejercer influencias en su área de actuación.

La aplicación de la técnica de talleres de discusión grupal utilizando el juego de roles revela las posibilidades de los participantes para percibir el modelo de desarrollo del turismo basado en los indicadores de sostenibilidad. Sobre la base de las defensas presentadas por cada uno de los grupos asociados a un rol determinado frente al turismo local –*Promotores del desarrollo turístico, Decisores locales, Turistas, Comunidad anfitriona, y Gestores turísticos locales*- se realiza una evaluación crítica del desarrollo sostenible, lo que refleja el estado actual de formación como multiplicadores de saberes turísticos (Tabla 5).

Las valoraciones quedan confirmadas con los criterios personales expuestos por cada participante sobre los niveles de satisfacción experimentados (Tabla 6). Se valora positivamente lo aprendido y el enfoque práctico con que se ha abordado, se reconoce la importancia y actualidad de la formación en este tema, y la calidad del proceso desarrollado, lo cual exponen que influye positivamente en la función social que a cada uno corresponde. Los favorables niveles de satisfacción reflejan la intención futura de continuar la preparación en estos temas y recomendar a otros la incorporación a la formación en esta dirección como vía para la sostenibilidad del turismo local.

**Tabla 5 Indicadores clave de desarrollo turístico sostenible según percepción social.**

Indicadores	Barrio Centro
1. Protección del recurso turístico/atractivo turístico	3
2. Presión e intensidad de uso turístico	3
3. Consumo de agua y energía	4
4. Consumo de producciones locales y nacionales	3
5. Gestión de desechos	2
6. Cultura turística e Impacto social	2
7. Contribución del turismo a la economía local	3
8. Satisfacción del turista	4
9. Satisfacción de la población local	3
10. Seguridad del destino	5

Evaluación del indicador según percepción grupal

(5) Excelente, (4) Bien, (3) Regular, (2) Mal, (1) Sin criterio

**Tabla 6 Evaluación de los niveles de satisfacción de los participantes.**

	Barrio Centro
Aprendizaje y aplicabilidad	4
Importancia y actualidad	5
Exposiciones y presentaciones	5
Satisfacción	5
Aspectos positivos e interesantes	5
Intensión futura	●
✓ Continuar la preparación en el tema	5
✓ Recomendar	5

Evaluación del indicador según valor promedio de las puntuaciones individuales

(5) Alto, (4) Alto-Medio, (3) Medio, (2) Medio-Bajo, (1) Bajo

**Eficiencia formativa de las acciones desarrolladas.** La evaluación de la eficiencia formativa de las acciones llevadas a la práctica se realiza mediante la aplicación de la técnica de auto diagnóstico grupal basada en los escenarios ANTES Y DESPUES. Para la autoevaluación cada participante toma en consideración las evaluaciones individuales alcanzadas durante las diferentes etapas del taller. y las vivencias y experiencias experimentadas. El auto diagnóstico grupal permite interpretar sobre bases sostenibles el modelo de desarrollo turístico implantado, lo que es indicativo del nuevo estado que caracteriza los saberes de los cuales son portadores los sujetos capacitados (Tabla 7).

El escenario temporal “antes de las acciones” -a decir de los participantes- está valorado en niveles bajos, lo que significa la imposibilidad real de interpretar el modelo de desarrollo turístico con

criterios acertados previo a ser partícipes del proceso formativo de la cultura turística. En el nuevo horizonte temporal se reconocen los resultados del proceso de formación de la cultura turística, ya que los niveles alcanzados se evalúan en los más altos rangos, lo cual pone a los actores sociales capacitados en una posición cualitativamente superior respecto al momento inicial del proyecto.

**Tabla 7 Indicadores para la interpretación del desarrollo turístico sostenible.**

Indicadores modelo de desarrollo turístico	Barrio Centro	
	Antes	Después
1. Singularidad turística del barrio	3	5
2. Integración de las construcciones y actividades turísticas al barrio	1	4
3. Contribución del turismo a la conservación y mejoramiento del barrio	2	4
4. Gestión de los desechos generados por el turismo en el barrio	3	5
5. Participación y protagonismo de la comunidad local en el turismo	1	5
6. Relaciones sociales y de igualdad influenciadas por el turismo	1	5
7. Intercambios socioculturales con los visitantes	1	5
8. Contribución del turismo al desarrollo de la economía local	2	5
9. Satisfacción de la población local respecto al desarrollo del turismo	2	4
10. Influencias del turismo en la seguridad del barrio	3	5

Evaluación del indicador según consenso grupal

(5) Alto, (4) Alto-Medio, (3) Medio, (2) Medio-Bajo, (1) Bajo

El auto diagnóstico inicial de los niveles de formación de la cultura turística básica (Tabla 8) refleja marcados contrastes para todas las dimensiones e indicadores en ambos escenarios temporales. Se reconocen a ellos mismos una vez concluidas las actividades del proyecto como gestores caracterizados por: conocer qué y saber cómo; sentirse y estar motivados por ser; y estar dispuestos para ser y ser con respecto al desarrollo del turismo local en niveles alto-medio y alto.

**Tabla 8 Evaluación de los indicadores de la cultura turística básica.**

Dimensiones e indicadores de la cultura turística		Barrio Centro	
		Antes	Después
I. Cognitivo	1. Generales	3	4
	2. Turísticos	1	5
	3. Impactos	2	5
	4. Gestión DTS	1	4
II. Instrumental	1. Comunicación relación	3	4
	2. Decisiones	2	4
	3. Gestión	2	5
III. Afectivo Motivacional	1. Percepción social	3	4
	2. Estados ánimo	2	4
	3. Motivación	3	5
	4. Satisfacción	4	5

IV. Actitudinal	1. Interés	2	5
	2. Actitud	2	5
	3. Valores	3	5
V. Comportamental	1. Actuación	2	5
	2. Participación	2	5
	3. Posicionamiento	2	5
	4. Multiplicación	2	4

Evaluación del indicador según consenso grupal

(5) Alto, (4) Alto-Medio, (3) Medio, (2) Medio-Bajo, (1) Bajo

**Fase 5 Seguimiento y generalización de la estrategia.** La misma está orientada a propiciar la sostenibilidad de las acciones desarrolladas a través de: desarrollo de iniciativas endógenas y participativas; implementación de mecanismos de autogestión local; capacidad y autonomía para tomar decisiones; socialización de información y transmisión de experiencias; demostración de nuevas formas de relacionarse con el turismo local; y auto mejoramiento de su calidad de vida.

## CONCLUSIONES.

Como resultado de la experiencia práctica cometida se evidencia que la incorporación de la dimensión sociocultural del turismo sostenible permite promover proyectos turísticos de base educativa comprometidos con estrategias para la formación de la cultura turística de la población anfitriona residente en espacios de uso turístico.

El diagnóstico previo realizado indica la ausencia de antecedentes formativos explícitos. Estos generan un espacio social carente de experiencias basadas en saberes crítico reflexivos relativos a la problemática del turismo cultural, situación indicativa de la alta vulnerabilidad de la comunidad local ante los impactos adversos de los flujos turísticos globalizados.

La utilización del enfoque metodológico cualitativo para la interpretación de las complejas interrelaciones que se dan en la realidad turística donde se desarrolla el turismo a nivel de barrio permite determinar las circunstancias actuales del escenario y de los sujetos de interés, así como los niveles de percepción y apreciación de la población local con respecto al modelo de desarrollo turístico implantado.

Atendiendo a las demandas del desarrollo turístico local y a las necesidades formativas identificadas se considera acertada la estructuración de la estrategia para la formación de la cultura turística local

mediante cinco fases y etapas correlacionadas. La fase de planificación es de vital importancia para el éxito práctico de la estrategia, cuya conveniencia para el presente estudio ha quedado validada mediante la experiencia transformadora registrada en el espacio social de intervención.

La base orientadora del proyecto formativo de turismo cultural con base comunitaria ha propiciado el diagnóstico participativo de las necesidades formativas mediante la aplicación de técnicas diseñadas con la propia comunidad. La validez de la pesquisa es consecuente con la proyección estratégica formativa, su instrumentación y evaluación, criterios ratificados mediante la valoración de especialistas y los resultados prácticos alcanzados con los residentes en el Barrio Centro de Santa Clara.

La implementación y evaluación de los resultados de las acciones estratégicas realizadas ha puesto de manifiesto un favorable proceso de transformación cualitativa desde un estado inicial, caracterizado por una insuficiente cultura turística en la población local, hacia un nuevo estado representado por una favorable apreciación ciudadana, la cual es consecuente con la formación cognitivo instrumental y afectivo motivacional que se orienta para favorecer los cambios deseables de actitudes y comportamientos ante el turismo. Esto ha quedado acreditado mediante la certificación de los participantes como promotores de la cultura turística general comprometida con códigos de comportamiento turístico responsable.

Como resultados del producto de la actividad formativa de los actores implicados en el trabajo colaborativo realizado se ponen a disposición de la comunidad y del propio desarrollo del turismo manual para la gestión local del turismo sostenible, materiales docentes para uso en la superación y el postgrado con sus correspondientes programas, materiales didácticos e instrumentos de evaluación.

La comunidad local ha sido beneficiada al recibir la oportunidad de participación en igualdad de condiciones sociales, quienes han dispuesto de nuevos espacios para el diálogo, la reflexión y el aprendizaje vivencial. Estos han potenciado la transferencia de conocimientos y socialización de saberes como base para ofrecer la información al servicio de los tomadores de decisiones. Consecuentemente, los resultados y procesos de formación son de aplicabilidad para la gobernabilidad del barrio y de la ciudad.

**REFERENCIAS.**

- Alfonso González, D. 2004. **El anfitrión como actor social en el turismo.** Reflexiones desde el caso de Ixtapan de Sal, México. *En* Ciencias Sociales. Vol. 1, No 105, 2004 (III):155-168.
- Ateljevic Irena; Nigel Morgan; and Annette Pritchard. 2011. **The Critical Turn in Tourism Studies. Creating an Academy of Hope.** Routledge. Taylor & Francis Group Ltd.
- Benckendorff, Pierre and Dagmar Lund-Durlacher (eds). 2013. **International Cases in Sustainable Travel & Tourism.** Goodfellow Publishers.
- Colom, A. 2000. **Desarrollo sostenible y educación para el desarrollo sostenible.** Octaedro, Barcelona.
- Edwards, Deborah.; Tony Griffin; and Bruce Hayllar. 2008. **Urban Tourism Research: Developing an Agenda.** *Annals of Tourism Research*, Volume 35, Issue 4, October 2008, Pages 1032–1052.
- Font Aranda, Mabel. 2002. **Diferenciación geográfico ambiental del municipio y la ciudad de Santa Clara para la vigilancia en salud.** Tesis presentada en opción al grado científico de doctor en Ciencias Geográficas. Universidad de La Habana, Cuba (inédito).
- García Hernández, María. 2003. **Turismo y conjuntos monumentales. Capacidad de acogida turística y gestión de flujos de visitantes.** Editorial Tirant Lo Blanch, S.L.
- Gonzales Viaña, María del Carmen. 2006. **Turismo y ciudad. Nuevas tendencias.** Editorial Turísticas.
- González Herrera, Manuel Ramón. 2006. **Gestión Ambiental de los Impactos del Turismo.** Editorial ABIAYALA. Quito. Ecuador.
- González Herrera, Manuel Ramón y Georgina Castro Acevedo. 2009. **Estrategia para un Modelo Turístico de Base Formativa. Casos de Remedios y Caibarién, Cuba.** *Estudios Turísticos*, Nº 181 (2009), pp. 51-82. Instituto de Estudios Turísticos. Instituto de Turismo de España. Secretaría de Estado de Turismo. España.
- González Herrera, Manuel Ramón. 2012. **Cultura Turística de la Población Local Anfitriona del Turismo.** Editorial Académica Española.
- Gössling Stefan; C. Michael Hall; and David Weaver. 2012. **Sustainable Tourism Futures. Perspectives on Systems, Restructuring and Innovations.** Routledge. Taylor & Francis Group Ltd.
- Guevara Alfredo Ascanio y Marcus Vinicius Campos. 2009. **Turismo Sustentable. El equilibrio necesario en el siglo XXI.** Editorial Trillas, S.A. de C.V. México, D.F.
- Hall Dereck; Greg Richards. 2003. **Tourism and Sustainable Community Development.** Routledge. Taylor & Francis Group Ltd.

- Instituto Nacional de Investigaciones Económicas (INIE). 2005. **Efectos y Futuro del Turismo en la Economía Cubana**. Impreso en TRADINO S.A. Uruguay.
- Jenkins, Ian and Roland Schröder. 2013. *Sustainability in Tourism*. Springer Gabler. Germany.
- Lankford, Samuel V.; Jill Lankford; Oksana Grybovych; and Richard Harding. 2013. **Introduction to Tourism A Community-Based Approach**. Sagamore Publishing LLC.
- Núñez, L. 2006. **Las percepciones ambientales de los actores locales**. En Desarrollo Local en Cuba. Retos y perspectivas. Compilación de Ada Bruzón Editorial Academia. La Habana.
- Oficina Nacional de Estadística e Información. /ONE/. 2012. **Anuario Estadístico de Santa Clara, 2011**. Disponible en: <http://www.one.cu/aed2011/26Villa%20Clara/Municipios/09%20Santa%20Clara/20080618index.htm> [Consultado 20-07-2013].
- Osácar, Eugeni. 2004. **La gestión del patrimonio cultural para su uso turístico: el turismo cultural** en: Gestión de los Recursos Patrimoniales, -Material Didáctico del Máster en Gestión Turística para el Desarrollo Local y Regional (s/p). CETT, Universidad de Barcelona, España.
- Pérez Cano, Ma. Teresa. 2001. **Turismo en las ciudades históricas: la ciudad sostenible**. Revista Patrimonio Histórico PH. (Dossier Turismo en Ciudades Históricas). Boletín Andaluz del Patrimonio Histórico. Año XIX, septiembre 2001.
- Riesco González, Manuel. 2006. **El Negocio es el Conocimiento**. Ediciones Díaz de Santos, S.A., Madrid, España.
- Robinson, P., M Lück; and S Smith. 2013. **Tourism**. CABI, Wallingford. Oxfordshire.
- Tsung Hung, Lee. 2013. **Influence analysis of community resident support for Sustainable Tourism Development**. Tourism Management 34 (2013) 37e46. Journal homepage: [www.elsevier.com/locate/tourman](http://www.elsevier.com/locate/tourman). [2013, 10 de junio].
- Valhondo, Domingo. 2010. **Gestión Del Conocimiento: Del Mito a la Realidad**. Ediciones Díaz de Santos, S.A., Madrid, España.