

EVALUACIÓN DE LA DIMENSIÓN ECONÓMICA DEL DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE EN EL HOTEL X CAYO COCO PERTENECIENTE AL DESTINO TURÍSTICO JARDINES DEL REY.

MSc. Hermys Lorenzo Linares.

Profesor Universidad de Ciego de Ávila, Cuba.

hermys@economia.unica.cu¹

MSc. Geily Morales Garrido. Profesora

Universidad de Ciego de Ávila, Cuba.²

RESUMEN

El turismo es uno de los recursos económicos más prometedores en el planeta debido a su contribución en el desarrollo social, económico y cultural de los países. En este sentido, se puede precisar la necesidad de desarrollar el turismo bajo una concepción sostenible y evitar un modelo de desarrollo que pueda generar desorganización en los destinos turísticos.

De ahí proviene la necesidad de un personal capacitado para trabajar en las diferentes instalaciones hoteleras como enclave fundamental del sector turístico que incluyan los criterios de sostenibilidad en sus decisiones y proyectos.

El Hotel X perteneciente al Destino Turístico Jardines del Rey no tiene definido un mecanismo que le permita diagnosticar y evaluar la dimensión económica como una de sus vertientes en la contribución al desarrollo turístico sostenible.

La presente investigación recoge el diseño de un sistema de indicadores económicos que ilustra de una forma concreta y precisa la ejecución de un

¹ Graduado de Licenciatura en contabilidad y finanzas; Master en contabilidad gerencial; estudios doctorales en gestión del desarrollo local en la Universidad de Camaguey, Cuba.

² Geily Morales Garrido: Licenciada en psicología. Master en trabajo social. Estudios doctorales en sociología en la Universidad de Camaguey, Cuba.

proceso evaluativo que mida el desempeño económico de la instalación hotelera.

Palabras claves: desarrollo-sostenibilidad-turismo-indicadores-dimensiones.

SUMMARY

Tourism is one of the most promising economic resources on the planet because of its contribution to the social, economic and cultural development. In this sense, it may require the need to develop sustainable tourism within a context and avoid a development model that can generate disorganization in tourist destinations.

From this comes the need for trained personnel to work in various hotel facilities as fundamental enclave tourism sector to include sustainability criteria in their decisions and projects.

The Hotel Tourist Destination X belonging to the Jardines del Rey has not defined a mechanism enabling it to diagnose and assess the economic dimension as one of its aspects in contributing to sustainable tourism development.

This research includes the design of a system of economic indicators showing a concrete and precise execution of an evaluation process that measures the economic performance of the hotel facility.

Key words: sustainability-tourism-development-indicators-dimensions.

INTRODUCCIÓN

La sostenibilidad involucra un proceso de adaptación que ha sido incorporado a las distintas esferas de nuestra sociedad y el mundo en general. Hoy en día muchos sectores de la economía en algunos países han construido esfuerzos cooperativos que privilegian los criterios de sostenibilidad en sus decisiones y proyectos. Este desafío supone la formación de administradores, gerentes y

analistas que dispongan de un conjunto de capacidades, destrezas conceptuales y herramientas para integrar criterios de sostenibilidad en las distintas vertientes de tipo socioeconómica, político, ambiental y patrimonial que constituyen el desarrollo sostenible.

La adopción de una visión sostenible del desarrollo permite evaluar el uso del espacio natural, lograr un mayor bienestar socioeconómico en la población e impulsar una ventaja competitiva duradera de las empresas, por tanto constituye un reto para el país investigar más sobre como poder desarrollarse hoy sin afectar las generaciones futuras.

Cuando se ha analizado, los temas sobre sostenibilidad, a menudo se basan en la competencia entre sectores económicos por los recursos escasos: tierra, agua, energía y capacidad de asimilación de residuos. Esto hace que el papel de los seres humanos sea esencial en el mantenimiento del equilibrio entre progreso, crecimiento y uso adecuado de los recursos, con el fin de garantizar el desarrollo futuro de otras actividades y procesos.

En general, el desarrollo sostenible requiere un proceso de cambio hacia un ideal en el que los hábitos de producción, consumo e inversión permitan que las personas, en el presente y en el futuro, disfruten de las condiciones materiales, sociales y ambientales para una existencia digna con mejor calidad de vida. "El desarrollo sostenible es ante todo, la búsqueda del desarrollo mismo, entendiendo no solo crecimiento sino transformación de las estructuras económicas y sociales en función de aumentar la calidad de vida de la población y lograr la progresiva formación de nuevos valores éticos."³

Una de las principales actividades económicas a nivel mundial es el turismo, el cual se desarrolla en condiciones económicas-sociales complejas, lo que implica un esfuerzo constante en la búsqueda de vías que posibiliten una supervivencia sostenible que ayude a garantizar los niveles óptimos de rentabilidad económica propios de la actividad, así fue afirmado en la Conferencia Mundial de Turismo Sostenible (Lanzarote 1995), donde se

³ Castro Ruz, Fidel (1992). Conferencia en la Cumbre de la Tierra, Río de Janeiro, Brasil. p. 5.

especificaron los términos que describen el desarrollo turístico sostenible, que debe entenderse como el desarrollo del turismo que permita mantener su viabilidad, por un período indefinido de tiempo, sin degradar el ambiente físico y humano.

El rápido crecimiento de la industria turística actualmente según la Organización Mundial del Turismo ha exigido la necesidad de desplegar un conjunto de herramientas y mecanismos de carácter científico que afronten la problemática de la sostenibilidad de los destinos turísticos. Según esta organización, "...el turismo sostenible atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se basa además en el respeto a la cultura nacional y sus expresiones territoriales y en la integración de las poblaciones locales al desarrollo de sus actividades, contribuyendo así a la elevación de la calidad de la vida de los seres humanos."⁴

El análisis de la sostenibilidad turística es, sin duda, una de las investigaciones más atractivas e interesantes, puesto que se trata de una actividad que tiene grandes repercusiones en sus diferentes vertientes, además, la aplicación real del concepto de sostenibilidad al desarrollo turístico se convierte en una pieza fundamental del futuro de los destinos turísticos. Si a ello se le une, según las previsiones e indicadores, que el sector turístico es en el siglo XXI la primera industria mundial, entonces, queda claro la importancia y oportunidad de profundizar en el estudio de los factores claves de la sostenibilidad en dicho sector.

Cuba se encuentra inmersa en este proceso, en particular en el mantenimiento e incremento de la calidad de los atributos del producto hotelero. En la provincia de Ciego de Ávila se le ha brindado la máxima prioridad al polo turístico Jardines del Rey, siendo uno de los más importantes en el país, en el cuál se lleva a cabo la construcción de más de 30 000 capacidades de alojamiento para el turismo internacional y no obstante a los trabajos de

⁴ Directrices para el Ecoturismo en áreas protegidas, 1993.

ordenamiento y gestión del territorio desarrollados, desde hace más de una década, existen ejemplos de prácticas insostenibles en el proceso inversionista que se realiza en sus diferentes instalaciones hoteleras, como es: la construcción de habitaciones en algunas lagunas costeras y la alteración del relieve natural; la apertura de canteras de áridos en áreas ecológicamente sensibles; el sobredimensionamiento y ubicación inadecuada de algunos hoteles; las talas excesivas realizadas para la construcción de la infraestructura vial y de apoyo; el empleo de jardinería convencional con plantas exóticas y la proliferación de basureros en lugares inapropiados.

Cuando el turismo no tiene una buena planificación, gestión y desarrollo trae como consecuencia problemas medioambientales y de carácter social según la región en la que se establece, así, desde el punto de vista económico, igualmente, puede registrarse una pérdida de beneficios financieros para la instalación si ésta no mantiene un control adecuado del desarrollo turístico, para el cual es imprescindible disponer de una organización apropiada del trabajo, que sea supervisada a través de una guía de acción para todos los autores implicados en el mismo, pues de no ser así el desequilibrio obtenido puede ser un fracaso del negocio turístico a mediano y largo plazo.

Teniendo en cuenta la necesidad de que las instalaciones hoteleras, como enclave fundamental dentro del sector turístico, trabajen sobre la base de alcanzar un desarrollo sostenible deseado en cada una de sus dimensiones y debido a que la mayor parte de las investigaciones realizadas sobre sostenibilidad en el turismo son desde el punto de vista medioambiental, sin considerar el impacto económico que tiene este concepto es que se realiza esta investigación, la cual conduce a plantear el siguiente:

Problema Científico:

¿Cómo evaluar la sostenibilidad económica en el hotel X del Destino Turístico Jardines del Rey?

El **objetivo general** que se propone la investigación es el siguiente:

Implementar un sistema de indicadores, a través del empleo de técnicas de auditoría para la evaluación de la dimensión económica con enfoque sostenible en el Hotel X.

Aporte práctico

La novedad del trabajo y su principal aporte consiste en dotar a los directivos del Hotel X, de un sistema de indicadores que les permita evaluar sistemáticamente la dimensión económica como uno de los componentes fundamentales del desarrollo sostenible, y de esta forma poder ganar en competitividad a nivel internacional, al considerarse con el sello de contribución al turismo sostenible deseado por el destino.

DESARROLLO:

1. Evolución histórica del desarrollo sostenible.

El concepto de sostenibilidad comienza a ser discutido en las reuniones preparatorias a la Conferencia sobre el Medio Ambiente Humano celebrada en Estocolmo en 1972, y descrito por algunos autores durante los años setenta, como R. Dasmann, J. Milton y P. Freeman en su libro "Ecological Principles for Economic Development". Este término aparece por primera vez de forma oficial en el año 1987 en el Informe Brundtland (Comisión Mundial del Medio Ambiente y Desarrollo, 1987) sobre el futuro del planeta y la relación entre medio ambiente y desarrollo, en el cual queda definido el desarrollo sostenible como "aquel que satisface las necesidades presentes sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades".⁵

Después de la presentación de este informe en la Comisión Mundial Sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, conocido también como "Nuestro futuro común", se realiza la Cumbre de la Tierra en Río de Janeiro del 3 al 14 de junio de 1992 donde el concepto de desarrollo sostenible alcanza amplias repercusiones políticas e incluso promoviéndose a altos

⁵ World Commission on Environment and Development. (1987). New York, Estados Unidos. p. 43.

niveles de decisión.

El concepto de sustentabilidad planteado en la Declaración de Río de 1992, incluyó tres objetivos básicos a cumplir:

- Ecológicos. Que representan el estado natural (físico) de los ecosistemas, los que no deben ser degradados sino mantener sus características principales, las cuales son esenciales para su supervivencia a largo plazo.
- Económicos. Debe promoverse una economía productiva auxiliada por el know-how de la infraestructura moderna, la que debe proporcionar los ingresos suficientes para garantizar la continuidad en el manejo sostenible de los recursos.
- Sociales. Los beneficios y costos deben distribuirse equitativamente entre los distintos grupos.

En 1997, cinco años después de la antes mencionada Cumbre de Río continúa la preocupación por el calentamiento global y la destrucción de los ecosistemas, por lo que se realiza un análisis sobre todo el progreso alcanzado durante este período llegando a la conclusión que la inmensa mayoría de los Estados, específicamente los más ricos solamente se comprometieron teóricamente ya que en la práctica mostraban resistencia al cumplir las tareas internacionales que exigía el problema medioambiental, es así como surge otra cumbre, esta vez en la ciudad de New York.

En esta cumbre participan 173 países y se reconoce nuevamente la urgencia de tomar medidas en conjunto para salvar al planeta, pero fracasó la expectativa de que se firmara una declaración política de compromisos para países ricos y pobres debido a las diferencias entre ambos grupos, sobre todo en lo referente a los recursos para financiar el desarrollo de las naciones más necesitadas. El evento culminó con una advertencia de que los bosques, los océanos, la atmósfera y, en consecuencia, miles de especies estarían en peligro, mientras que el número de pobres sigue creciendo en el mundo.

Ante el sentimiento de disgusto y desconfianza de la cumbre, 1500 científicos

de renombre, entre ellos la mayoría de los premios Nóbel en el área científico firmaron el nombrado Manifiesto de Científicos en el cual se recogen los siguientes puntos:

1. El calentamiento global es un hecho. De ello es principal causa la utilización excesiva de combustible fósil.
2. Se considera que el cambio climático hará subir el nivel del mar; provocará lluvias inclementes, inundaciones, sequías y, en consecuencia, peligrará la salud humana.
3. El cambio climático exacerbará la falta de alimentos, con lo que aumentará la hambruna y la desnutrición.
4. Aumentará el ritmo de desaparición de las especies, especialmente en ecosistemas vulnerables. Un tercio de las especies vivientes podría desaparecer.
5. La destrucción continua de los bosques hará disminuir la capacidad natural del medio ambiente para almacenar carbono y, en consecuencia, aumentará el calentamiento del globo terráqueo.

Posteriormente a este evento, en el año 1998 se efectúa La Feria o Expo de Lisboa "LOS OCÉANOS". Aquí se presentó un informe a las Naciones Unidas con la propuesta de establecer un acuerdo internacional para limitar las acciones aisladas de las naciones en contra de los océanos. Fue el último evento de esta naturaleza que se efectuó en el siglo XX y la última oportunidad en dicho siglo para la reflexión de la comunidad internacional sobre el grave problema que enfrentaban y enfrentan los seres vivos hasta hoy.

A dos años de celebrada esta feria se realiza nuevamente una cumbre sobre el clima en la Haya, Holanda, convocada por la Naciones Unidas con el objetivo de "proponer las medidas concretas a emplear, las necesidades institucionales y financieras y las fuentes de ese apoyo"⁶. El tema de fondo de la conferencia fue económico: Estados Unidos, consideró deseable una reducción significativa en las emisiones de gases pero manifestó

⁶ Informe de la Cumbre Mundial sobre Desarrollo Sostenible. (2000). Holanda, La Haya, diciembre. p. 1.

que el costo económico sería muy grande. Para los países del tercer mundo el fracaso de la cumbre fue considerado como una tragedia pues dentro de las consecuencias del calentamiento global ocurrieron perturbaciones climáticas tales como tormentas e inundaciones, las cuales han devastado a las naciones más pobres de la tierra.

Cuba como el resto de los países también ha sido afectada por tales problemas medioambientales debido a la insuficiente incorporación de la dimensión ambiental en las políticas, programas y planes de desarrollo, así como la carencia de recursos financieros suficientes; cuestión agudizada en los últimos años por la desaparición del campo socialista y el incremento de las presiones norteamericanas que han favorecido el abuso de recursos naturales como medio de subsistencia dando al traste con los criterios de sostenibilidad.

Para afrontar la situación, en el año 1975 el país crea la Comisión Nacional para la Protección del Medio Ambiente y del Uso Racional de los Recursos Naturales (COMARNA) como órgano rector. En 1994 las funciones de esta comisión fueron asumidas por el recién creado Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente. A partir de 1981, como parte del sistema existente, comenzaron a funcionar las comisiones de protección del medio ambiente a los niveles territoriales de provincias y municipios, las cuales están adscritas a los respectivos gobiernos de cada nivel.

Estas comisiones ejercieron el papel de dirección y control de la gestión ambiental en los territorios, y a ellas se deben muchos de los principales logros que el país muestra en esta esfera.

En 1994 se crean las Unidades de Medio Ambiente a nivel territorial, como parte del proceso de reordenamiento de la actividad científica del país, las que adquieren mayor relevancia en la materialización de los lineamientos para la acción que el programa recoge.

Por su parte en el ordenamiento jurídico se le ha otorgado rango constitucional al Medio Ambiente pues la Constitución de la República de Cuba de 1976, modificada en 1992, en su artículo 27, plantea como principio fundamental "la

protección estatal del Medio Ambiente y los recursos naturales por su estrecha vinculación con el desarrollo económico y social sostenible para hacer más parcial la vida humana y asegurar la supervivencia, el bienestar y la seguridad de las generaciones actuales y futuras”⁷.

De este enunciado se desprenden otros cuerpos legales que complementan la política estatal como la Ley 33/81 “de protección del medio ambiente y los recursos naturales”. La aprobación del Programa Nacional de Medio Ambiente y Desarrollo y más recientemente la aprobación del Plan Estratégico Nacional para Medio ambiente en el año 2000.

Analizado así se podría afirmar que Cuba es un país donde el desarrollo sostenible es una realidad cotidiana en vías de hecho por lo menos en el plano teórico pero al profundizar un poco más existen cuestiones que no dependen de recursos financieros o del bloqueo económico, pues es un país dotado de recursos naturales y humanos excepcionales, realidad universalmente conocida, potencialidades que, con un marco teórico como el anunciado, podrían generar proyectos en cuanto a funcionalidad respaldados incluso por los órganos de poder a nivel municipal y provincial legalmente reconocidos, sin embargo existen factores que entorpecen el camino hacia el logro de un desarrollo sostenible en los distintos sectores productivos.

El desarrollo para ser sostenible debe ser concebido como un proceso multidimensional e ínter temporal en el cual la trilogía equidad, competitividad y sustentabilidad, se sustentan en principios éticos, culturales, socioeconómicos, ecológicos, institucionales, políticos y técnico-productivos.

1.2 Caracterización epistemológica del desarrollo sostenible.

El desarrollo sostenible ha sido definido de diversas maneras; tiene diferentes implicaciones, según la perspectiva con que se enfoque. En parte, la dificultad conceptual radica en que está compuesto por dos palabras igualmente amplias y complejas: desarrollo y sostenible. Sobre el desarrollo se han escrito varios

⁷ Constitución de la República de Cuba (reformada). (1997). Editora política La Habana. Cuba.

volúmenes; es un tema que a los economistas les resulta un tanto difícil comprender. Este aspecto de la economía, que tuvo mucho auge entre las décadas de los cuarenta y los sesenta, en los últimos años ha disminuido su influencia. Los economistas han preferido el uso del concepto crecimiento; por ser un concepto más relacionado con lo cuantitativo y ofrece mayor facilidad de medición, al mismo tiempo, se estableció una correlación entre los dos términos.

El concepto de desarrollo se asocia con la calidad de vida de los habitantes de una sociedad y se mide por la calidad de vida del promedio de los integrantes de esa sociedad; se esperaría que los estratos más pobres fueran el porcentaje más bajo posible.

El significado básico del concepto de sostenibilidad es la capacidad de continuación indefinida en el futuro. Este término ha estado cargado de una dimensión ecológica, no obstante, la insostenibilidad humana puede deberse a razones sociales o económicas.

Según la disciplina ecológica, la sostenibilidad alude a una condición que se puede mantener indefinidamente sin disminuciones progresiva de la calidad. Un ecosistema sostenible es aquel que mantiene la integridad del sistema a lo largo del tiempo. Enlazando esa perspectiva con la referida al desarrollo económico, la sostenibilidad implica el mantenimiento de la capacidad de los ecosistemas naturales para mantener la población humana en el largo plazo Alberdi y Suskind, (1996).

Alonso M. y Sevilla G. (1995) escogen la definición más simple: “un sistema sostenible es aquel que sobrevive o persiste”⁸. Otras características definitorias que suponen importantes dificultades a la hora de su cuantificación son: la variabilidad, en función al contexto territorial en que se estudia la sostenibilidad adquiriendo connotaciones distintas y en muchos casos antagónicas

⁸ El discurso ecotecnocrático de la sostenibilidad. Agricultura y desarrollo Sostenible. (1995). Ministerio de la Agricultura, Pesca y Alimentación. Madrid, España. p. 91.

(Shearman, 1990); y la naturaleza dinámica, derivada de la evolución de los sistemas físicos y socioeconómicos (Daly H., 1991)⁹.

En la ciencia económica se plasma de igual manera la heterogeneidad en la interpretación y modelización del desarrollo sostenible¹⁰. Quizás la primera formulación operativa en este ámbito es la del “modelo Bariloche” (Chichilnisky, 1977) definida sobre el bienestar en términos de una función de utilidad social. Solow (1993) enuncia la sostenibilidad como “una obligación para comportarnos de manera que dejemos al futuro la opción de la capacidad de estar tan acomodados como nosotros estamos”¹¹. Barbier E. (1987) por su parte alude al desarrollo sostenible como “una pauta de transformaciones estructurales, económicas y sociales que optimizan los beneficios disponibles en el presente sin perjudicar el potencial para beneficios similares en el futuro”¹². Con el mismo interés intertemporal, Tietenberg (1992:38) sugiere que la sostenibilidad significa “que las generaciones futuras estén al menos tan bien como las generaciones actuales”. Repetto (1986:15) se refiere al concepto como una “estrategia de desarrollo que gestione todos los bienes, recursos naturales y recursos humanos, así como financieros y físicos, para incrementar el bienestar a largo plazo”.

La gran mayoría de autores economistas consideran el desarrollo sostenible equivalente al crecimiento sostenible y aunque sin crecimiento no puede haber desarrollo, este es una concepción reduccionista.

Frente a la ambigüedad comentada, la mayoría de autores desgranar el término en varios componentes. En este sentido, destaca el esquema de los tres pilares del desarrollo sostenible propuesto por Munasinghe (1993), que distingue entre sostenibilidad medioambiental, económica y social. La primera

⁹ Criterios operativos para el desarrollo sostenible. (1991). Documento del departamento de Medio Ambiente del Banco Mundial, Washington, Estados Unidos,. pp. 35-36 y 38-41.

¹⁰ Un número importante de definiciones sobre el desarrollo sostenible puede encontrarse en los anexos de Pearce *et al.* (1989), pp. 173-185 y Pezzey (1989), pp. 55-62.

¹¹ Eficacia del enfoque de indicador en geoestadística. (1993). Universidad Autónoma de Barcelona. pp. 53-57.

¹² The Concept of Sustainable Economic Development. Environmental Conservation (Traducido al español) “El concepto de Desarrollo Económico Sustentable”. (1987). Londres . pp. 107-110.

apunta hacia la conservación de los sistemas soporte de la vida (tanto como fuentes de recursos, que como destino o depósito de residuos); la sostenibilidad económica se refiere al mantenimiento del capital económico y la acepción social es definida como el desarrollo del capital social. Finalmente, el desarrollo sostenible es el concepto integrador de los tres anteriores.

Otros autores se centran en la base física de una economía y en la definición del capital natural. Así Pearce y Turner (1990) defienden que “el desarrollo sostenible implica el mantenimiento a lo largo del tiempo del stock agregado de capital”¹³.

De Camino y Muller (1993) elaboraron un resumen a partir de los conceptos de sostenibilidad defendidos por varios autores, en el que se contempla las dimensiones ecológica, económica y social. Consideran que un ecosistema es sostenible ecológicamente cuando, bajo uso, mantiene a través del tiempo las características fundamentales en cuanto a componentes e interacciones en forma indefinida; sostenible económicamente, cuando este produzca una rentabilidad razonable y estable a través del tiempo a quien lo maneje; y desde el punto de vista social, explican que un sistema será sostenible cuando el manejo y la organización de este sean compatibles con los valores culturales y éticos del grupo involucrado.

Por su parte, Dürr (1999) señaló que la sostenibilidad o sustentabilidad requiere algo más que garantizar el *status quo*, la materia esencial de nuestro ecosistema incluido el hombre. Esta tiene que garantizar el potencial reproductor y la capacidad de supervivencia a largo plazo; además de ello, tiene que abarcar la preservación de la vitalidad, la capacidad no solo de reproducción, sino de producir, de crear nuevas formas para desarrollarla. El potencial creador y productivo de la naturaleza en sus rasgos característicos sobre la tierra, está estrechamente ligado a un sutil y dinámico equilibrio de fuerzas y sus antagonismos.

¹³ Economía de los Recursos Materiales y Ambientales. (1990). Colegio de Economistas de Madrid. pp. 60-61.

Dourojeanni M. (2000) expresa: “el desarrollo sostenible tiene tres objetivos fundamentales: el crecimiento económico, la equidad (social, económica y ambiental) y la sostenibilidad ambiental”¹⁴.

Cheaz y Calderón. (2000) afirman que no habrá desarrollo sostenible sin instituciones sostenibles, lo cual sustentan a partir de que el desarrollo sostenible no será posible sin la existencia de una matriz institucional, con las condiciones necesarias y suficientes para implementar -de forma consistente- los planes, programas y proyectos de desarrollo sostenibles propuestos en el contexto del modelo de desarrollo.

Siguiendo a Souza (2001), la sostenibilidad implica ir más allá de la racionalidad instrumental y económica para subordinarlas a la racionalidad comunicativa. Bajo la racionalidad instrumental, los problemas complejos se reducen a una dimensión técnica, de manera que las soluciones técnicas eficientes los puedan resolver; por su parte, la racionalidad económica reduce los problemas complejos a requerimientos de abastecimiento-demanda, de manera que las soluciones relacionadas con el mercado competitivo los puedan resolver. Se asume que en el mundo, como una red de relaciones entre todas las formas de vida, la racionalidad comunicativa convierte los problemas complejos en problemas antropogénicos que emergen de la interacción humana.

De ello se infiere que si la sostenibilidad es una propiedad emergente de la interacción humana, las soluciones sostenibles surgirán únicamente a través del aprendizaje social, en un proceso interactivo por medio del cual los actores claves de dicho proceso de desarrollo se comprometen a llevar adelante acciones concertadas.

El concepto de desarrollo sostenible concibe el desarrollo como un proceso armónico, donde la explotación de los recursos, la dirección de las inversiones, la orientación del cambio tecnológico y las transformaciones institucionales deben corresponderse con las necesidades de las generaciones presentes y

¹⁴ Políticas de desarrollo en la Amazonía: El caso del Acre, una esperanza para el desarrollo sostenible. Orientaciones para el desarrollo sostenible. (2001). Finlandia, Lima. Pp. 141-149.

futuras. Así, se presenta el desarrollo como un proceso que requiere un progreso global, tanto en materia económica y social como en el orden ambiental y humano (Pichs, 2002).

Casares y Arca (2002) plantearon que la sostenibilidad se configura como el marco necesario para el desarrollo humano y constituye un paso adelante en el enfoque del medio ambiente y su problemática, incorporando a la visión tradicional del medio natural las variables del medio humano y haciendo especial hincapié en su organización institucional, económica y social.

Este concepto emerge como un nuevo paradigma que parte de una visión holística del mundo y que propone un modelo de desarrollo desde otra mirada. La novedad, la complejidad y la importancia del tema promovieron muchas dudas y preocupaciones; por ello, desde su génesis hasta la actualidad mucho se ha hablado y estudiado sobre el tema (Cruz, 2003).

Muchas y variadas son las perspectivas de análisis en torno a este suceso denominado desarrollo sostenible, que a lo largo de los años ha ganado muchos detractores que buscan incansablemente destruirlo; otros, los aliados, luchan por un desarrollo integral y de mayor justicia social en un mundo mejor, optando por investigar y profundizar desde una perspectiva holística, el entramado de dimensiones e interrelaciones que encierran el desarrollo sostenible (Cruz, 2003).

La sostenibilidad para ser real, objetiva y viable, debe convertirse en un paradigma alternativo en el cual los recursos ambientales, como potenciales capaces de reconstruir el proceso económico dentro de una nueva racionalidad productiva, promuevan un proyecto social fundado en las autonomías culturales, en la democracia y en la productividad de la naturaleza (Leff, E. 1995 y 96).

1.2.1 Dimensiones del desarrollo sostenible.

En la planificación del desarrollo se deben considerar las tres dimensiones que integran el concepto de sostenibilidad, es decir, la vertiente económica, la social y la ambiental, por tanto, dicho concepto puede ser representado por un

triángulo equilátero, cuya área central representaría la zona de equilibrio para el desarrollo sostenible.

La sostenibilidad económica incluye elementos como los beneficios financieros moderados, los salarios justos y los servicios comunitarios y se caracteriza por emplear ideas y realizar actividades que no agoten los recursos de la Tierra y que respeten la herencia cultural de las distintas sociedades.

La sostenibilidad social abarca factores como la participación en el diseño de políticas públicas, los estándares de trabajo justo y la igualdad de trato a mujeres y a minorías, es la que vive en armonía con la naturaleza y consigo misma.

La sostenibilidad ambiental da cabida a cuestiones como el impacto en el aire, el agua, la tierra, las plantas, los animales y la salud humana, además los recursos naturales tienen la capacidad de renovarse a sí mismos y sustentar la vida, la salud y un progreso aceptable.

Son múltiples los vínculos que pueden encontrarse entre estas tres vertientes. Para mencionar tan sólo algunos: el crecimiento económico depende de la sociedad que provee los recursos humanos y de capital necesarios para la producción; es la sociedad también la que determina los patrones de consumo que inciden sobre las decisiones que adoptan las empresas; así mismo dicho crecimiento modifica los intereses y características de la población; el ambiente recibirá los residuos sólidos, líquidos y gaseosos que la sociedad genere y así la producción depende de la disponibilidad de recursos naturales.

El desarrollo sustentable lleva a reconocer tales vínculos y tomar decisiones contemplando sus impactos ambientales, económicos y sociales tanto positivos como negativos.

En la actualidad se reconocen varios aspectos que integran al desarrollo sostenible, los cuales pueden resumirse en tres dimensiones:

La dimensión económica que analiza los intercambios de servicios, productos y capital que se efectúan entre la empresa y su entorno e incluye: empleados,

proveedores, inversionistas y bancos, sector público y clientes. En esta dimensión el reto es lograr un equilibrio entre las relaciones económicas con los diferentes entes del entorno para aumentar la sostenibilidad de la empresa a través de la creación de valor y la generación de desarrollo económico.

La dimensión ambiental procura minimizar el impacto negativo al medio ambiente a través de la gestión ambiental, reducción de desperdicios, eficiencia en el uso de materiales, manejo adecuado de desechos y mejora en el diseño del producto para la disminución de su impacto ambiental a lo largo de todas las etapas de su ciclo de vida.

La dimensión social se refiere al impacto social de la organización tanto a nivel interno como a nivel externo. Específicamente, esta dimensión se enfoca en los temas de:

- Calidad de vida laboral y bienestar de los empleados.
- Contribución al bienestar de la comunidad de la sociedad en general.
- Ética del negocio (protección de derechos humanos, transparencia, integridad y justicia).
- Responsabilidad por el producto “Product Responsibility” (salud y seguridad del consumidor, publicidad).

En resumen, el Desarrollo Integral Sostenible en sus múltiples interpretaciones busca un resultado económico adecuado para los involucrados, es decir las medidas a considerar deben ser económicamente viables y socialmente equitativas con una mejor calidad de vida para los trabajadores y la comunidad además de una disminución en el impacto ambiental. A pesar de reconocer la necesidad de una interpretación integrada de estas tres dimensiones, en la práctica es preciso un cambio sustancial del enfoque de las políticas y programas en vigor.

1.3 Principios que regulan la sostenibilidad.

A continuación, se describen los siete principios fundamentales adoptados en los países de Centroamérica para lograr el desarrollo sostenible. Estos principios prevalecen en todas las políticas, programas y actividades

promovidas por los Estados, individual y conjuntamente así como por la sociedad civil, en atención a que constituyen la base de los objetivos y compromisos de interés común.

❖ Respeto a la vida en todas sus manifestaciones

El fundamento de la vida es una ética y escala de valores morales basados en el respeto, la responsabilidad personal y la consideración hacia los otros seres vivos y la tierra. El desarrollo sostenible no se logrará a expensas de otros grupos o de las generaciones futuras, ni amenazará la supervivencia de otras especies sino las actuales.

❖ El mejoramiento de la calidad de la vida humana

La finalidad del desarrollo sostenible es mejorar y garantizar la calidad de la vida humana, esto permitirá que las personas desarrollen sus potencialidades y puedan llevar una vida digna y de realización. Para ello es imperativo brindar seguridad mediante el desarrollo humano, el fomento a la participación social en democracia, el respeto a la pluralidad cultural y la diversidad étnica, el acceso a la educación y el fomento de la formación técnica y profesional que contribuya al crecimiento económico con equidad.

❖ El respeto y aprovechamiento de la vitalidad y diversidad de la tierra de manera sostenible.

El desarrollo local, nacional y regional se basará en el aprovechamiento y manejo sostenible de los recursos de la tierra, y en la protección de la estructura, funciones y diversidad de los sistemas naturales, de los cuales depende la especie humana y otras especies. Con esta finalidad, se encaminarán las acciones correspondientes para:

- Conservar los sistemas que sustentan la vida y los procesos ecológicos que modelan el clima y la calidad del aire y el agua, regulan el caudal de aguas, reciclan elementos esenciales, crean y generan suelos y permiten a los ecosistemas renovarse a sí mismos.

- Proteger y conservar la biodiversidad de todas las especies de plantas, animales y otros organismos; de las poblaciones genéticas dentro de cada especie y de la variedad de ecosistemas.
- Velar por la utilización sostenible de los recursos naturales, en particular el suelo, las especies silvestres y domesticadas, los bosques, las tierras cultivadas y los ecosistemas marinos y de agua dulce.
- ❖ La promoción de la paz y la democracia como formas básicas de convivencia humana

La libertad política, el respeto, tutela y promoción de los derechos humanos, el combate a la violencia, la corrupción y la impunidad, y el respeto a los tratados internacionales válidamente celebrados, son elementos esenciales para la promoción de la paz y la democracia como formas básicas de convivencia humana.

La paz y la democracia se fortalecen por medio de la participación ciudadana. En este sentido, el fortalecimiento de las instituciones democráticas, de los mecanismos de participación y del estado de derecho son indispensables para el desarrollo sostenible.

- ❖ El respeto a la pluriculturalidad y diversidad étnica de la región.

Los países centroamericanos, en distinta medida, son sociedades conformadas por una diversidad étnica y cultural que representa una gran riqueza que debe ser preservada, creando las condiciones para que, en un marco de libertad, todas las expresiones culturales puedan desarrollarse, y en particular las indígenas, en su condición de culturas originarias que han padecido una situación de subordinación a raíz de la conquista y colonización. El derecho a la identidad cultural es un derecho humano fundamental y la base para la coexistencia y la unidad nacional.

En las áreas de mayor diversidad biológica en la región están presentes generalmente pueblos indígenas que en algunos casos practican formas de vida coherentes con la preservación del medio natural. La concepción del

mundo indígena es favorable a este objetivo, en la medida en que percibe a la naturaleza como inseparable del ser humano.

Por ello, el respeto a la diversidad étnica y el desarrollo de las culturas indígenas, que es un objetivo en sí mismo, coincide con el respeto al medio natural. Sin embargo, para que el respeto al medio ambiente se concrete en una práctica coherente se necesita que, junto con las concepciones, existan opciones de desarrollo auto sostenible accesible a la población.

El respeto a la diversidad étnica sólo puede producirse en un marco de paz y democracia facilitando el acceso a las oportunidades de desarrollo sostenible.

- ❖ El logro de mayores grados de integración económica entre los países de la región y de estos con el resto del mundo.

Dentro de un marco de globalización es indispensable que los beneficios del libre comercio sean asequibles a toda la región, en particular, mediante la promoción y puesta en ejecución, por parte de los países más desarrollados, de políticas que permitan construir en el más breve plazo, una gran zona de libre comercio e integración económica a la que tengan acceso los países centroamericanos, en condiciones adecuadas y salvaguardando las especificidades propias de sus niveles de desarrollo.

- ❖ La responsabilidad intergeneracional con el desarrollo sostenible.

Las estrategias, políticas y programas de los Estados promoverán el desarrollo sostenible y el bienestar de las presentes y futuras generaciones, potenciando el mejoramiento humano en los distintos ámbitos: político, económico, social, cultural y ambiental.

1.4 La sostenibilidad en el sector turístico.

La aplicación de los principios de la sostenibilidad al turismo, participa de la división existente entre su amplia difusión y las limitaciones de los progresos alcanzados. La notable repercusión de estos principios en el campo del turismo ha posibilitado que el paradigma de la sostenibilidad aglutine el debate en torno

a las implicaciones del turismo para el desarrollo y sus efectos ambientales, socioculturales y económicos.¹⁵

La evolución de las relaciones entre turismo y desarrollo tiene un fiel reflejo en diversas declaraciones y documentos auspiciados por organizaciones internacionales entre las que destaca la Organización Mundial de Turismo: Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial (1980), Declaración de Derechos y Código del Turista de Sofía (1985), Declaración del Turismo de la Haya (1989), La Carta de Turismo Sostenible de Lanzarote (1995), Agenda 21 para el sector de viajes y turismo (OMT, et al., 1995) o Código Ético Mundial para el turismo de Santiago de Chile (1999).

Documentos en los que se observa una paulatina transición desde el predominio de los aspectos socioculturales y económicos del turismo al paradigma dinámico de la sostenibilidad. Desde los primeros estudios de la IUOTO (Unión Internacional de Organizaciones Oficiales de Turismo, precedente de la actual OMT), sobre todo en la primera mitad de la década de los setenta, y de la OMT a partir de 1975, o de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 1980), se reitera la dependencia del turismo, de la conservación de los recursos naturales.

Según las palabras de (Hamele, H. et al. 2002). "El turismo es uno de los recursos económicos más prometedores en el planeta. Contribuye al desarrollo social, económico y cultural de los países"¹⁶.

En este sentido, se puede precisar la necesidad de desarrollar el turismo bajo una concepción sostenible y evitar un modelo de desarrollo que pueda generar desorganización en los destinos turísticos. Sin duda, "si el turismo, se práctica solamente con un enfoque económico, sin un plan basado en las

¹⁵ Vera, J. (2001). Planificación y gestión del Desarrollo Turístico Sostenible de la Comisión Europea. P. 7.

¹⁶ Compitiendo por el futuro: Estrategia crucial para crear los mercados del mañana. (1994). Buenos Aires, Argentina, p. 413.

características locales biológicas, físicas, sociales, culturales y económicas, puede generar un desbalance ecológico y social"¹⁷ (Márquez, 2004).

En el análisis conceptual del desarrollo turístico sostenible no existe una definición única y generalmente aceptada de este concepto. El turismo sustentable como concepto nace precisamente del desarrollo sostenible permeando todos los niveles de las políticas y prácticas vinculadas a este sector a escala global y local. Existen diversas definiciones del término en los países del Gran Caribe, entre las que se destaca la siguiente:

“...El turismo sustentable constituye una respuesta adecuada a los retos que representa incrementar las tasas de crecimiento del empleo y captación de divisas, la protección y preservación del medio ambiente y los recursos naturales, la protección del patrimonio y los valores culturales, así como la participación de intereses locales en aspectos del proceso de desarrollo del turismo, tales como la formulación de políticas, planificación, manejo, propiedad y distribución de los beneficios generados por esta actividad...¹⁸”

Una vez analizadas las distintas definiciones anteriormente expuestas, el autor de la investigación considera que el turismo sostenible presenta las siguientes características:

- Es un modelo ideal de desarrollo propio de la actividad a escala local,
- Contempla los beneficios económicos, la necesidad de conservar la cultura y la naturaleza,
- Tiene como uno de sus propósitos, satisfacer los intereses de los clientes y las necesidades de la población local,
- Debe mejorar la calidad de vida de la comunidad receptora y
- Contribuye a la preservación de los recursos (económicos, culturales y naturales) en beneficio de las presentes y futuras generaciones.

¹⁷ Márquez, A. (2004). Turismo Sostenible y Medio Ambiente. Disponible en: www.turismososteniblemedioambiental.com. Consultado en: 22/03/2012 a 09:30.

¹⁸ Declaración de la Zona de Turismo Sustentable del Caribe (ZTSC). (1999). Santo Domingo, República Dominicana, p. 3.

1.4.1 Principios que presenta el turismo sostenible.

A partir de la búsqueda bibliográfica se constató la propuesta de diferentes sistemas de principios para un turismo sostenible, expuestos por diferentes organizaciones y autores y al hacer un análisis de los mismos, el autor considera que existen un conjunto de aspectos dentro de ellos que resultan de interés para esta investigación, como son:

1. La protección y uso económico del ambiente, como parte del desarrollo turístico sostenible.
2. El papel participativo de la población local en la toma de decisiones colegiadas con otras entidades, en materia de proyectos de desarrollo turístico.
3. La distribución equitativa de los beneficios y costos, entre todos los factores implicados.
4. El reconocimiento, respeto y rescate de la identidad cultural de los pueblos, sus costumbres y tradiciones.
5. La actividad turística como parte de la estrategia de desarrollo, de una región o localidad.
6. Contribución a la elevación del nivel de vida de la población local, mediante la creación de fuentes de empleos.

1.5 Sistema de Indicadores para evaluar la sostenibilidad turística.

El proceso de gestión y auditoría de un destino turístico parte de un proceso previo de toma de decisiones que comporta una sucesión de principios establecidos sobre como debe ser el desarrollo turístico del mismo. En la planificación establecida se parte de unos criterios sobre como debe ser el funcionamiento futuro del destino, y para ello se establece el seguimiento de unos indicadores cuantitativos y objetivos que faciliten el proceso planificador. Es necesario destacar que no existe ningún tipo de planteamiento científico unánimemente aceptado respecto a qué es y cuáles deben ser los indicadores

idóneos que ayuden a los gestores de los destinos turísticos en el logro de la sostenibilidad de los mismos. (OMT, 2004).

La definición de un grupo de indicadores es un instrumento que permitirá a los gestores de los destinos turísticos, evaluar la aproximación hacia un modelo sostenible de la actividad en cuestión, al respecto el autor asume parte del sistema propuesto por la Asociación Estados del Caribe (2001), a partir de un grupo de consideraciones, entre ellas se destaca la clasificación que propone en el ámbito económico fundamentalmente, que permite orientar los análisis de manera más puntual y facilitar la comprensión de los mismos para adoptar las medidas correctivas pertinentes.

La Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE, 1998)¹⁹, según los usos y propósitos, define el término de indicadores de diferentes formas:

- Medida que resume información relevante de un fenómeno particular
- Variable hipotéticamente relacionada a una variable estudiada la cual no puede ella misma ser directamente observada
- Medida que hace que cierto fenómeno o tendencia sea perceptible o detectable.
- Variable que puede ser nominal, ordinal o cardinal (cualitativa o cuantitativa) seleccionada para transmitir información sobre la condición o tendencia de un atributo de un sistema.
- Parámetro o valor derivado de los parámetros que provee de información y describe el estado o situación de un fenómeno/ambiente/área/recurso y cuyo significado va más allá del valor directamente asociado al valor del parámetro.

Robert Prescott-Allen (1995), señala que la operatividad de este concepto se centra en el uso de indicadores de desarrollo sostenible en la toma de decisiones. Esto se manifiesta en el vínculo principal de la sociedad humana

¹⁹ Recomendación del Consejo de la OCDE relativa a los lineamientos para la protección al consumidor en el contexto del comercio electrónico. (1999). México. p. 2.

con su economía y sus instituciones y en el de la naturaleza con sus recursos, servicios ambientales y procesos ecosistémicos.

Astier y Masera (1997)²⁰, presentan indicadores específicos para cada ecosistema, los que dependerán de las características del problema bajo estudio, el tiempo y la escala del proyecto, el tipo de acceso y la disponibilidad de datos de forma tal que el esquema de evaluación sea realmente operativo.

A partir de estos enfoques el autor considera los indicadores como una medida del comportamiento de un sistema en términos de atributos significativos o perceptibles, que constituyen nuevas formas de medir el desarrollo y progreso económicos y los cambios socio-ambientales que experimenta determinada sociedad. Son parámetros cuyo control y seguimiento garantiza el crecimiento económico, la conservación del entorno, la protección del hombre y el pleno disfrute de la sociedad.

El uso de indicadores implica conocer lo que se quiere evaluar, seleccionar la información relevante y por último, sintetizar dicha información en una serie de medidas útiles y significativas para los responsables de la toma de decisiones. El significado e importancia de estos indicadores dependerá del objetivo a alcanzar, en particular de los atributos de los destinos y de la relativa importancia de estos atributos en función del objetivo perseguido por lo que los indicadores podrán referirse a variables de carácter cuantitativo pero también de carácter cualitativo.

Entre los indicadores aplicables a una gestión sostenible se distinguen, básicamente, aquellos que son fácilmente cuantificables, como la rentabilidad de la inversión, la productividad salario, etc. y aquellos otros que no son fácilmente cuantificables pero que adquieren una gran importancia en la valoración de la satisfacción tanto de la población que vive en el destino turístico como de los turistas que se hospedan.

²⁰ Presentación de Resultados de Evaluaciones de sustentabilidad de Sistemas de Manejo de Recursos Naturales. (1997). México. p. 20.

No siempre los resultados que se obtienen en el análisis de estos dos tipos de indicadores son coincidentes, por ello su análisis se centra en el desarrollo de cada uno, analizando sus diferencias respecto a las conclusiones que difieren de sus resultados.

1.5.1 Sistema de indicadores económicos en el sector turístico.

Un indicador económico podría ser definido como un instrumento que refleje de forma sintética, cuantitativa, significativa y legítima el estado de la realidad o ámbito económico.

El problema está en delimitar qué se entiende por ámbito económico en el sector turístico, ya que muchos indicadores económicos están estrechamente relacionados con otras ramas de actividad, lo cual dificulta su delimitación precisa y concreta.

Es necesario destacar dos aspectos relevantes en el planteamiento de los indicadores objetivos en el campo económico. En primer lugar, se debe conocer muy bien la forma en que se emplean, los criterios de ponderación o de equilibrado de los mismos y la implicación directa del objetivo de medición con la actividad turística, ya que no se obtendrán los mismos resultados, en un caso u otro.

En segundo lugar, existen algunas limitaciones y problemas que quedan encubiertos por los indicadores económicos y es la percepción que los agentes tienen sobre si las mejoras económicas en el destino pueden ser debidas o no a la propia actividad turística. Es este un aspecto muy importante ya que solo una percepción positiva de éste puede contribuir a un bienestar de la población ante los flujos turísticos y por lo tanto aceptar el desarrollo futuro del sector.

2. Diagnóstico de la situación actual sostenible del Hotel X.

En el análisis preliminar realizado al hotel objeto de estudio, teniendo en cuenta los métodos y técnicas de auditoría como la consulta con especialistas; las

entrevistas y encuestas, a través de cuestionarios predeterminados y específicos; la evaluación de la gestión administrativa, mediante el cual se realizó un estudio del grado de efectividad logrado, para anticipar problemas y actividades ineficientes, permitiendo una crítica detallada de la estructura de la organización; y la verificación objetiva de la información, a través del examen de la documentación, se pudo constatar que la misma cumple con las normas, procedimientos y directrices establecidas para el adecuado funcionamiento del mismo, lo que garantiza un servicio satisfactorio a los clientes, conclusiones que fueron derivadas luego de detectar que:

Las calificaciones obtenidas en las encuestas aplicadas a los clientes relacionadas con la calidad de los servicios, oscilan entre bien y muy bien y están por encima del índice de satisfacción promedio que el hotel se ha establecido como meta en su gestión.

La entidad ha establecido una política ambiental con un enfoque correcto, que responde a las exigencias nacionales e internacionales. Esta refleja elementos básicos como el compromiso de la mejora continua, la participación de todos los trabajadores en este proceso, la información y capacitación del personal en temas ambientales, no así en aspectos económicos, la adopción de las mejores tecnologías disponibles y el cumplimiento de la legislación ambiental.

Los objetivos ambientales están expresados de manera clara y están definidas las metas a alcanzar. La administración está plenamente sensibilizada con la problemática ambiental y existe una gran preocupación por la mejora continua del desempeño de la entidad en esta esfera.

Cuenta con un responsable de medio ambiente, que coordina todas las actividades vinculadas al desempeño ambiental de la entidad. El plan de acción está muy bien formulado y tiene gran alcance, con responsabilidades definidas y plazos de cumplimiento.

Como resultado se detalló que en cuanto a su contribución al desarrollo turístico sostenible como instalación de referencia en el destino, no están establecidos los mecanismos que les permitan identificar su grado de incidencia en dicho enfoque, destacando que son de referencia en los aspectos

mediambientales, por contar con la certificación requerida, pero carecen de dicha herramienta para detectar hasta donde contribuyen a la sostenibilidad, tanto en las tres dimensiones que establece el desarrollo sostenible, de ahí la importancia de la actual investigación, que se enfatiza en la dimensión económica.

2.1 Caracterización de la herramienta propuesta

El crecimiento económico es un factor fundamental para el fomento del desarrollo social con calidad de vida. Para alcanzar un desarrollo de forma integral se precisa de la adopción de medidas que estimulen que dicho crecimiento sea sostenible y que busque un desarrollo social cada vez más igualitario.

Para establecer los indicadores económicos a tener en cuenta para evaluar el desarrollo sostenible en la Instalación Hotelera X de Cayo Coco se analizó la Guía Práctica de Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos publicada por la OMT (2005), así como el Manual de Procedimientos para Entrenadores en Turismo Sostenible de la AEC (2004), además de un análisis exhaustivo de las propuestas por la ONU, la ZTSC y muy en particular la emitida por el Ministerio de Turismo de Cuba, en todos los casos se realiza una exploración de forma general, es decir, consideran un destino turístico para dicha evaluación, experiencias recientes existen en los destinos turísticos de naturaleza las Terrazas, Ciénaga de Zapata, y Viñales, mientras que de sol y playa se encuentra el destino Varadero, en los que no se tuvo en cuenta la instalación en sí, lo cual constituye parte de la novedad científica de la investigación.

En el último decenio, se ha realizado una gran labor de aclaración de cuestiones fundamentales relativas a la sostenibilidad del turismo y a la forma en que los indicadores pueden favorecer la adopción de decisiones y medidas mejores. Cada vez más, la elaboración y utilización de estos instrumentos se considera parte fundamental de la planificación y gestión general de los destinos y elemento integrante de las actividades de promoción de un desarrollo sostenible del sector turístico en todos los niveles.

Los sistemas de indicadores pueden diseñarse para distintos fines pero, en cualquier caso, suponen una nueva perspectiva para los sistemas de información turística. Las iniciativas se han multiplicado en los últimos años y atestiguan la relevancia de estos sistemas como elemento de diagnóstico y seguimiento de la actividad turística y de las políticas relacionadas. Las estrategias nacionales a favor del desarrollo sostenible y la incorporación de sus principios a la política turística han favorecido la elaboración de sistemas nacionales de indicadores, por su parte el autor propone.

Teniendo en cuenta la triangulación realizada por el autor, permitió la selección de los indicadores que conforman el sistema deseado que garantizará la obtención de los diferentes hallazgos, en la evaluación periódica de la dimensión económica del desarrollo turístico sostenible deseado en una instalación hotelera de sol y playa, los mismos fueron agrupados en indicadores de cantidad y de eficiencia seguidamente, como se muestra a continuación:

2.1.1 Sistema de Indicadores Económicos para las Instalaciones Hoteleras de Sol y Playa:

🚦 Indicadores de cantidad:

❖ Satisfacción del cliente (SC)

- Número de turistas satisfechos con las experiencias ambientales y culturales.
- Número de reclamaciones (respecto a cuestiones específicas sobre la medida en que el producto o la experiencia eran sostenibles).
- Tienen intención de volver al destino expresamente para disfrutar de los principales valores, beneficios y atributos de la marca (identifíquense los valores, beneficios y atributos clave en el cuestionario de salida).
- Introducir encuesta (Sugerencia cuestionario OMT en el Manual).

❖ Valor Agregado Bruto (VAB)

Objetivo: Conocer el valor que en realidad ha creado la instalación como aporte a la sociedad, además determinar los escapes del posible incremento del mismo al establecerse por cada una de las áreas de trabajo.

➤ **Cuentas de referencia:**

- 1) Margen comercial realizado **(MCR)**
- 2) Gastos de bienes y servicios pagados a terceros. **(GBS)**
- 3) Retribuciones totales **(RT)**
- 4) Impuestos sobre utilidad del hotel **(I)**
- 5) Utilidad después de impuestos. **(UDI)**
- 6) Depreciación y amortización de activos fijos. **(DAF)**

Fórmula: Este indicador puede ser calculado de dos formas:

$$VAB = MCR (-) GBS$$

$$VAB = RT (+) I (+) UDI (+) DAF$$

Periodicidad: Mensual, trimestral y anual.

Parámetro de medición: Comparar el plan y el real del período actual con el real del año anterior. Su resultado > 1 será Positivo y < 1 Negativo.

Este indicador se puede fijar por cada uno de los departamentos o áreas de trabajo, lo que posibilitará el estudio de estas diferencias para cubrir los escapes de servicios, según las posibilidades del producto, haciendo más eficiente la actividad turística.

La importancia de este indicador radica en que cuanto mayor sea el nivel de salarios, nivel de impuestos, nivel de depreciación y nivel de utilidad, mayor será su volumen, lo que indica que los trabajadores reciben más, se contribuye con mayores niveles al Estado, además que se obtienen mayores beneficios.

 **Indicadores de eficiencia:**

❖ **Productividad Salario (PS) (Primera variante)**

Objetivo: Determinar que parte del valor creado tiene como fin el aporte a la sociedad comparado con lo que se destina para los trabajadores.

➤ **Cuentas de Referencia:**

- 1) Valor Agregado Bruto (ya determinado) (VAB)
- 2) Salario devengado en el período. (SDV)

Fórmula: $P_s = VAB/SDV$

Periodicidad: Mensual, Trimestral y Anual.

Parámetros de medición: Comparar el plan y real del período actual contra el real del período anterior. Si el resultado es menor a 3 es negativo, si es igual o mayor a 3 será positivo. Este indicador mientras mayor sea su resultado, será muy beneficioso, pues indica que por cada peso de salario recibido por trabajador, se han entregado 2 al hotel y el Estado.

❖ **Productividad por Hombres horas (PT) (Segunda variante)**

Objetivo: Determinar cuanto valor genera cada hora trabajada por cada trabajador.

➤ **Cuentas de Referencia:**

- 1) Valor Agregado Bruto (ya determinado) (VAB)
- 2) Horas trabajadas: (HhT) información estadística, en cada uno de los niveles de la estructura de la actividad turística.

Fórmula: $P_t = VAB/HhT$

Periodicidad: Mensual, Trimestral y Anual.

Parámetros de medición: Comparar el real del período actual con el anterior. Mientras mayor sea su magnitud mejor será, ya que se indica cuanto ha creado en valores cada hora trabajada. Se calculará de acuerdo a la estructura de la entidad, permitiendo así analizar las diferencias y propiciar la toma de decisiones para la elevación de la eficiencia.

❖ Salario Medio (SM)

Objetivo: Determinar cuál es el ingreso medio recibido por cada trabajador.

➤ **Cuentas de Referencia:**

- 1) Salario devengado en el período. (SDV)
- 2) Promedio de trabajadores, información estadística. (PT)

Fórmula: $SM = SDV / PT$

Periodicidad: Mensual, Trimestral y Anual.

❖ Eficiencia en el consumo material y servicios (ECMS)

Se puede definir el consumo material y de servicio, como el importe que se resta al margen comercial para la determinación del valor agregado bruto, en el caso concreto del Hotel X, este consumo es muy incrementado, ya que en él se incluye el total de los consumos de servicios públicos, como electricidad y energía eléctrica, gastos de pasajes, combustibles, y otros gastos menores, por lo que es importante su análisis, vigilancia y control.

Objetivo: Determinar el gasto de bienes materiales y servicios, en relación con los ingresos netos.

➤ **Cuentas de Referencia:**

- 1) Gastos materiales, todos sus elementos. (GM)
- 2) Servicios recibidos, todos sus elementos. (SR)
- 3) Ingresos netos (IN)

Fórmula: $ECMS = (GM + SR) / IN$

Periodicidad: Mensual, Trimestral y Anual.

Parámetros de medición: Comparar con el real del período anterior. Mientras menor sea esta relación, se obtendrá más eficiencia institucional. Es necesario elaborar un parámetro de este indicador, ya que un exceso de ahorro puede perjudicar la calidad del servicio, lo que constituye una mala atención para el

cliente, por ejemplo, no lavar diariamente la ropa de cama en cada habitación es un ahorro, pero a la vez una falta de calidad del servicio prestado.

❖ **Rentabilidad de la Inversión (RI)**

Objetivo: Indicar el porcentaje en que rindió las utilidades del total de la inversión, o sea medir los rendimientos del hotel.

➤ **Cuentas de Referencia:**

- 1) Utilidad neta. (UN)
- 2) Activo total. (AT)

Fórmula: $RI = UN / AT \times 100$

Periodicidad: Mensual, Trimestral y Anual.

Parámetros de medición: Comparar con el real del período anterior. El parámetro estándar de este indicador puede ser un poco variable, pero lo recomendable es que sea por lo menos de un 5%; lo cual significa que los activos disponibles en la instalación están contribuyendo a generar utilidades dentro de la misma, mientras mayor sea el resultado mejor.

2.2 Resultados de la aplicación del sistema de indicadores económicos creados a tal efecto:

2.2.1 Cálculo de los indicadores cuantitativos.

La Gerencia del Hotel X, tomó la decisión de realizar su evaluación económica a fin de identificar los niveles de eficiencia económica generados por la actividad, así como lograr un correcto intercambio de sus clientes en su entorno en general, para lograr el mejoramiento continuo de su contribución al desarrollo turístico sostenible del Destino Jardines del Rey.

En este epígrafe se muestran los indicadores que se utilizan para el análisis de la actividad económica en la instalación hotelera, utilizando cada una de las

formulas antes expuestas para el cálculo de cada periodo contable (Ver tabla 1).

Tabla # 1: Datos para el análisis del Hotel X.

Indicadores	Real 2009	Plan 2010	Real 2010
Activo total	19478420	23880450	20748500
Margen comercial realizado	2311175	3191617	1723607
Gasto de bienes y servicios pagados a terceros	164593	170654	130245
Impuestos de la entidad	4492	4764	70992
Utilidad después de impuestos	973921	1433455	418117
Depreciación y amortización de activos fijos	895189	876000	853232
Salario devengado en el periodo	1627072	1620482	1605645
Horas trabajadas	568312	557850	558852
Promedio de trabajadores	221	223	224
Gastos materiales, todos sus elementos	718036	725417	763543
Servicios recibidos , todos sus elementos	182881	189615	144717
Ingresos netos	9299063	10184526	8627504

Fuente: Elaborado por el autor.

Como se puede apreciar en la tabla los ingresos netos de la actividad turística se incumplen con relación al plan, además existe un decrecimiento con relación al año 2009 de \$671559.00. En dicho incumplimiento incidió fundamentalmente la disminución en el arribo de clientes al país y en especial a la instalación debida a la afectación impredecible no se tuvieron en cuenta a la hora de confeccionar el plan.

En cuanto a los servicios recibidos así como los gastos de bienes y servicios pagados a terceros se observa una disminución del real con respecto al plan, situación que devenga un ahorro desde el punto de vista económico en la partida de gastos a pesar que es conveniente para el hotel recibir más visitantes aunque se incrementen los gastos hasta cierto punto sin incumplir con el plan y recibir un volumen mayor de ingresos netos.

Como se observa el análisis de esta tabla se basa solamente en observar si se cumple o no el plan sin determinar que situación presenta cada área, atendiendo a su ubicación, a las características de los clientes, la estrategia a seguir para el movimiento de los productos a ofertar, decisiones a tomar que conlleven a mejorar la eficiencia de la instalación en la realización de su actividad.

✓ **Indicador: Valor Agregado Bruto (VAB)**

$$VAB= MCR (-) GBS$$

Cálculo del indicador:

Real 2009	2311175	-	164593	-	2146582
Plan 2010	3191617	-	170654	-	3020963
Real 2010	1723607	-	130245	-	1593362

Fuente: Elaborado por el autor.

✓ **Indicador: Productividad Salario (PS)**

$$Ps= VAB/SDV$$

Cálculo del indicador:

Real 2009	2146582	/	1627072	=	1.32
Plan 2010	3020963	/	1620482	=	1.86
Real 2010	1593362	/	1605645	=	0.99

Fuente: Elaborado por el autor.

✓ **Indicador: Productividad por Hombres horas (PT)**

$$Pt= VAB/HhT$$

Cálculo del indicador:

Real 2009	2146582	/	568312	=	3.78
Plan 2010	3020963	/	557850	=	5.42
Real 2010	1593362	/	558852	=	2.85

Fuente: Elaborado por el autor.

✓ **Indicador: Salario Medio (SM)**

$$SM = SDV / PT$$

Real 2009	1627072	/	221	=	7362
Plan 2010	1620482	/	223	=	7267
Real 2010	1605645	/	224	=	7168

Fuente: Elaborado por el autor.

✓ **Indicador: Eficiencia en el consumo material y servicios (ECMS)**

$$ECMS = (GM + SR) / IN$$

Cálculo del indicador:

Real 2009	(718036	+	1828821)	/	9299063	=	0.097
Plan 2010	(725417	+	189615)	/	10184526	=	0.160
Real 2010	(763543	+	144716)	/	8627504	=	0.110

Fuente: Elaborado por el autor.

✓ **Indicador: Rentabilidad de la Inversión.**

$$RI = UN / AT \times 100$$

Cálculo del indicador:

Real 2009	973921	/	19478429	=	5%
Plan 2010	1433454	/	23880450	=	6%
Real 2010	418117	/	20748500	=	2%

Fuente: Elaborado por el autor.

2.2.2 Análisis cualitativo de los resultados obtenidos.

✓ **Satisfacción del cliente**

El primer paradigma que se encontró al buscar medir - útilmente - la satisfacción del cliente, es que la mayoría de los directivos piensan que los clientes no están muy dispuestos a participar en mediciones si éstas son largas; lo cual genera problemas porque la conclusión es que para aumentar la satisfacción del cliente, se requiere mayor detalle sobre su insatisfacción.

Son bastantes los ejecutivos que piensan que si se pregunta mucho, no se obtendrá respuesta, tal vez fundamentados por la experiencia u opinión del interesado. Sin embargo, los experimentos reflejan que cuando el cliente está interesado en el servicio que recibe, si está dispuesto a sacrificar más tiempo contestando más preguntas.

Por tal razón en la actual investigación se elaboró un cuestionario que es de fácil comprensión y análisis (ver Anexo # 1), fueron encuestados 60 clientes una población total de 120 huéspedes, la muestra seleccionada es no probabilística e intencional de ellos, 15 son de nacionalidad francesa, 20 son argentinos y 25 ingleses, el 40 % son repitentes. El 40% coinciden en que viajan a la instalación por el buen trato que reciben y el excelente servicio que le ofrecen, además se sienten complacidos con la experiencia ambiental que posee el hotel, mientras que el 60% restante igualmente les encanta visitar el destino favorecido por el clima característico, las raíces culturales y las playas que la rodean, además de la tranquilidad que se respira por su ubicación geográfica en el destino.

✓ **Valor Agregado Bruto (VAB)**

Solamente utilizando los datos del año 2010 se observa como el real tiene un nivel de valor agregado muy inferior al plan con una diferencia de 1427 601 pesos, situación que se produce por los niveles de servicios prestados que disminuyeron en ese año, igualmente ocurrió con respecto al año 2009, es decir, hubo una reducción del margen comercial realizado, que no es más que la diferencia entre el costo de un determinado producto y el precio en que se vendió debido a que los precios medios durante este período disminuyeron con el objetivo de atraer más clientes a la instalación, pues con la expansión del virus AH1N1 en casi todo el mundo, disminuyó la entrada de vuelos al país y por ende la entrada de visitantes prolongando de esta forma la temporada baja donde solo se hospedó el 50% de la capacidad total del hotel, además ocurrió otras afectaciones al finalizar el año 2008 con el paso del huracán Paloma lo

cual trajo consigo que la instalación cerrara una parte de su capacidad disponible durante 4 meses por reparaciones, sin embargo los gastos de bienes y servicios pagados a terceros en lugar de incrementarse, disminuyeron ya que la empresa de seguros estatal indemnizó todos los daños ocurridos.

De esta información se deduce que la política de gestión publicitaria en la entidad tiene muchas aristas que deben ser estudiadas para potenciar la oferta turística a nivel mundial, elevar el número de visitantes a la instalación disminuyendo así la temporada baja en el año para de esta forma lograr mayor productividad y eficiencia en la economía que conduzca a alcanzar un turismo sostenible.

✓ **Productividad Salario (PS)**

Aquí se manifiesta una situación desfavorable en el año 2009, que se agudiza aún más cuando se compara con el real del 2010, donde se puede decir que por cada peso recibido por trabajador solo se aportó 0.99 centavos a la sociedad. Se manifestó además un incumplimiento del plan, cuya elaboración fue incorrecta ya que a simple vista se puede apreciar una subvaloración del parámetro de medición, en este caso 3.00 en 1.14 que equivale aproximadamente a la tercera parte del indicador.

✓ **Productividad por hombres horas (PT)**

Al analizar estos datos, se observa la correspondencia que existe con la tabla de productividad salario, donde existe un incumplimiento con respecto al plan y los resultados reales para cada período analizado son muy pequeños en contradicción al parámetro de medición e incluso en el año 2009 la productividad es inferior con relación al 2008, lo cuál indica que el valor creado por cada hora trabajada ha ido decayendo tras cada período contable, manifestándose en este indicador una situación desfavorable al igual que en el caso anterior.

✓ **Salario Medio (SM)**

En lo referido al salario medio, las variaciones en sus resultados para el 2009 y el 2010 no son significativas debido a que la plantilla de personal se mantiene estable, el salario en este sector es fijo y el estímulo se gana por resultado.

Con los resultados anteriores, se pudiera cuestionar que el hotel en su planificación económica no tiene en cuenta un análisis de los resultados obtenidos en la etapa anterior, por lo que se comienza el año utilizando toda la cantidad de recursos financieros disponibles sin tener un control que verifique la eficiencia en la actividad económica que realizan, lo cuál conllevaría a un momento de auge y desarrollo que posteriormente en los próximos años se convertiría en un desgaste excesivo de recursos afectando por supuesto las generaciones futuras.

✓ **Rentabilidad de la Inversión.**

En cuanto a la rentabilidad de la inversión para el año 2009 se considera favorable ya que se cumplió el parámetro estándar de medición de 5%, quiere decir que durante ese año la instalación obtuvo 0.05 centavos de utilidad por cada peso de activo invertido, sin embargo al comparar con el real del 2010 se aprecia en primer lugar un incumplimiento con respecto al plan en 5 puntos de porcentajes, además existió una disminución considerable en 3 puntos de porcentajes con respecto al año anterior llegando a colocarse en un nivel inferior al parámetro de medición como consecuencia de una disminución en las utilidades netas, es decir durante ese año se obtuvo solamente 0.02 centavos de ganancias por cada peso de activo invertido, situación desfavorable.

Se debe destacar que muchos de estos indicadores se han determinado por informaciones colaterales o calculados por el autor de la investigación, ya que en estos momentos la contabilidad no es capaz de brindar estos elementos básicos, lo cual se considera muy necesario; por lo que de una forma concreta se recogen todos los aspectos de la dimensión económica que tienen que ver con la eficiencia y sostenibilidad turística en el caso de las instalaciones hoteleras, particularmente en el Hotel X , donde se analiza la satisfacción del

cliente como objetivo principal de la actividad, así como el rendimiento de los recursos humanos, materiales, servicios y financieros.

Al analizar la sostenibilidad con el sistema de indicadores creados en el hotel se determinó que la propuesta posee ventajas al poder evaluar la dimensión económica con indicadores que responden a las actuales necesidades de la información; ya que el registro de los hechos económicos y la contabilidad, no se encontraban totalmente organizado en función de las necesidades de la información para los análisis.

Se demostró que la utilización de los indicadores evidencia resultados cualitativamente superiores en el orden económico de la instalación, además que la estructura diseñada, es más viable para los análisis y la toma de decisiones.

Con el propósito de ofrecer una calificación a la dimensión económica del desarrollo turístico sostenible alcanzado por la instalación, se aplicó una escala en cada indicador, donde la evaluación se muestra en tres rangos, de 0 a 4 puntos representa falta de cumplimiento, 5 puntos representa cumplimiento parcial y de 6 a 10 puntos es cumplimiento total, para lograr una correcta adecuación de los mismos, el autor propone establecer la siguiente correspondencia:

- 0 a 4 puntos: falta de cumplimiento o inaceptable.
- 5 puntos: cumplimiento parcial o aceptable.
- 6 a 10 puntos: cumplimiento total o satisfactorio.

Los indicadores quedaron evaluados de la siguiente manera²¹:

²¹ Programa de Buenas Prácticas de Manejo (BPM) en Turismo Sostenible, escala de medición, España, 2008. Pág. 10.

Indicador	Puntuación General	Evaluación
Satisfacción del cliente	10	Satisfactorio.
Valor Agregado Bruto	5	Aceptable.
Productividad Salario	2	Inaceptable.
Productividad por hombres horas.	2	Inaceptable.
Salario Medio	10	Satisfactorio
Eficiencia en el consume material y servicio	5	Aceptable
Rentabilidad de la Inversión	2	Inaceptable

Fuente: Elaborado por el autor.

Para la evaluación final de la investigación se procedió a sumar cada valor correspondiente a las puntuaciones dadas y luego se dividió entre la cantidad de indicadores evaluados, siendo esta de un promedio de 5 puntos, por tanto se concluye la misma con una evaluación de: Aceptable.

CONCLUSIONES

- ✚ Para gestionar de forma eficiente la contribución de las actividades turísticas al desarrollo sostenible es que se realizan evaluaciones periódicas, que permitan medir de forma cuantitativa y cualitativa los impactos sobre el destino turístico en general.
- ✚ El Hotel X no tiene establecidos los mecanismos que les posibilite elaborar su plan teniendo en cuenta su incidencia económica en el desarrollo turístico sostenible del destino Jardines del Rey.
- ✚ Para evaluar su dimensión económica se elaboró un sistema de indicadores, cuya aplicación fue factible, al brindar a los diferentes niveles de dirección los elementos que les permite valorar sus resultados con relación al desarrollo sostenible deseado.

- Una vez aplicado el sistema de indicadores, se pudo constatar que las mayores dificultades giran entorno a la productividad y rentabilidad sobre la inversión en el Hotel objeto de estudio.

BIBLIOGRAFIA

- Arias, M. (2008). La racionalidad entre producción y conservación. Memorias 2003-2008, Cátedra de Calidad, Metrología y Normalización, Universidad de La Habana. Cuba.
- Bartlett, A. (1999). Reflexiones sobre sostenibilidad, crecimiento de la población y medio ambiente en Focus, Vol. 9, nº 1. pp. 49-68.
- Bell, J. (2000). Perspectivas de desarrollo en el contexto de la globalización. Tesis Doctoral. Programa FLACSO. Universidad de La Habana. La Habana, Cuba. p. 164.
- Borrayo, R. Sustentabilidad y Desarrollo Económico (1ra. edición.). México, 2002.
- Brundtland, G. (1987). Our Common Future. World Commission on Environment and Development. Oxford University Press.
- Calderón, J. (2001). La cuestión institucional: de la vulnerabilidad a la sostenibilidad institucional en el contexto del Cambio de Época. Serie Innovación para la sostenibilidad institucional. San José, Costa Rica.
- Castro, F. (1992). Discurso pronunciado por el Comandante en Jefe en la Conferencia de Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo, en Río de Janeiro, Brasil. p. 5.
- Carvajal O. y Ochoa B., (2003). El Modelo Todo Incluido del grupo hotelero Sol Meliá en Jardines del Rey, Tesis de Diploma, Universidad de La Habana. La Habana. Cuba.
- Correa, F. (2005). "Economía de la sostenibilidad. Perspectivas Económicas y ecológicas". Ensayos de Economía. p. 24.
- Cruz-Roa, J. (2002). El análisis costo-beneficio como instrumento económico para la gestión del turismo sustentable en México. Tesis de maestría inédita, Instituto Politécnico Nacional, Centro

Interdisciplinario de Investigaciones y Estudios Sobre el Medio Ambiente y Desarrollo, México.

- Fernández A. (2006). Política económica. Madrid, España. Pág. 68-75, 2006.
- Ferradaz I. (2002). Entrevista a Ministro de Turismo de Cuba por la Agencia EFE, en "Los Andes On Line". Chile.
- Galeano, E. (1998). La impunidad de los exterminadores del planeta. Patas arribas. La escuela del mundo al revés. Editorial Siglo XXI, España. P. 221.
- Garcell H. (1994). ¿Puede el turismo ayudar al desarrollo económico de Cuba?, en "Boletín I.C.E. Económico", n°2.433. Cuba. pp. 1-6.
- Gillezeao, P. (2003). Ética, gestión municipal y desarrollo sustentable Universidad del Zulia. VIII.
- Gisbert, P. (2007). Decrecimiento: camino hacia la sostenibilidad, El ecologista, n° 55, invierno.
- Gudynas, E. (2004). Ecología, Economía y Ética del Desarrollo Sostenible, 5ta Edición revisada, Editorial Coscoroba, Montevideo. pp. 47-66.
- Instituto de Planificación Física. Ordenamiento Territorial del Turismo: desarrollo local e impactos. (1997). La Habana, Cuba.
- Instituto Nacional de Ecología, Medio ambiente y turismo. Logros y retos para el desarrollo sustentable, SEMARNAP. (1995-2000).Cuba.
- Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI), Instituto Nacional de Ecología (INE) y la Secretaria de Medio Ambiente, Recursos Naturales y Pesca (SEMARNAP). Indicadores de desarrollo sustentable en México: Versión resumida (1ra. edición.). (2000). México.
- Lamrani, S. (2006). La conservación del medio ambiente, Rebelión, Cuba.
- Nieto, L. (2002). Universidades mexicanas y desarrollo sostenible: Visiones diversas. Seminario de educación, ciencia y tecnología en el

marco del proceso preparatorio de México para la Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible, Johannesburgo, Guadalajara, México.

- ONU. (1992). Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo. Disponible en: www.iadb.org/org idt-aiest (Asociación Nacional de Expertos). Consultado en: 11/2/2012 a 15:20.
- _____. (2002). Declaración de Johannesburgo sobre el Desarrollo Sostenible. Disponible en: www.iadb.org/org idt-aiest. Consultado en: 14/4/2012 a 20:30.
- _____. (2005). Documento Final de la Cumbre Mundial. Disponible en: www.iadb.org/org idt-aiest. Consultado en: 16/4/2012 a 13:15.
- Perdiguero, T. (2003) La responsabilidad social de las empresas en un mundo global, Anagrama, Barcelona Prahalad.
- Pichs, R. (2000). Comercio y medio ambiente en un mundo globalizado: Desafíos para América Latina y el Caribe. Seminario económico crítico ante los cambios del sistema mundial, Puebla, México.
- _____. (2001). Desarrollo, equidad y sostenibilidad: Retos desde la perspectiva Norte- Sur. Tercer encuentro sobre globalización y problemas del desarrollo, La Habana, Cuba.
- Porter, M. (2004). Harvard Business Review on Corporate Responsibility. p.13.
- Ramallo, G. (2008). El desarrollo sostenible en América Latina bajo el contexto de la globalización. Tesis de maestría inédita, Instituto Politécnico Nacional, Centro Interdisciplinario de Investigaciones y Estudios Sobre el Medio Ambiente y Desarrollo, México.

ANEXO:

5.- ¿PRINCIPALMENTE, POR QUÉ MEDIO DE COMUNICACIÓN SE ENTERÓ DE ESTE DESTINO?

1) TELEVISIÓN

2) RADIO

3) FOLLETOS

4) ANUNCIOS EN EXTERIORES

5) PERIÓDICOS O REVISTAS

6) RECOMENDACIÓN DE FAMILIARES Y/O AMIGOS

7) OTRO

ANEXO 1

ENCUESTA DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL VISITANTE A LOS PRINCIPALES DESTINOS TURÍSTICOS DE LA REGIÓN DEL CARIBE

1) SI (PASE A LA PREG. 7) 2) NO CONTINUE

1.- ¿CUÁL ES SU NACIONALIDAD ?

1) CUÁNTAS VECES INCLUYENDO ÉSTA

2) ¿CUÁNDO FUE LA ÚLTIMA VEZ ?

MES

AÑO

PAÍS

¿PIENSA REGRESAR A ESTE DESTINO O A OTRO EN LA REGIÓN DEL CARIBE Y

EN QUÉ PERIODO ?

1) SI (CONTINÚE)

2) NO (PASE A LA PREGUNTA NO. 20)

3.- ¿CON QUIÉN REALIZÓ ESTE VIAJE ?

1) SOLO (A) LOS PRÓXIMOS 30 DÍAS.

2) APROXIMADAMENTE EN 3 MESES

5) CON COMPAÑEROS DE

3) APROXIMADAMENTE EN 4 MESES

6) OTROS

4) EN MÁS DE 12 MESES.

ESPECIFIQUE

8.- ¿QUÉ TIPO DE PERSONAS FORMAN SU GRUPO DE DESTINO? (NUMERE DE 1 A 15)

1) ARQUEOLOGÍA ()

0 A 14

15 A 24

25 A 34

35 A 49

50 o más

2) HISTORIA COLONIAL ()

3) HISTORIA ()

4) ARQUITECTURA MODERNA ()

5.- NATURALEZA ()

6.- GASTRONOMÍA ()

7.- EVENTOS ()

8- FOLKLORE ()

9-CLIMA ()

10.-HOSPITALIDAD ()

11.- PAISAJE ()

12.- PLAYA ()

13.- AMBIENTE ()

14.-BALNEARIOS ()

15.-RELIGIÓN ()

16.-DEPORTE ()

¿CUAL?)_____

9.- ¿CÓMO CALIFICARÍA LOS SIGUIENTES ASPECTOS DEL DESTINO ?

(4=EXCELENTE, 3=BUENO, 2=REGULAR, 1=MALO)

- | | |
|-------------------------------|--------------------------------------|
| 1) HOSPEDAJE () | 9) ACTITUD DE LA POBLACIÓN LOCAL () |
| 2) ALIMENTOS () | 10) ATRACTIVOS TURÍSTICOS () |
| 3) DIVERSIONES () | 11) CALIDAD DEL MEDIO AMBIENTE () |
| 4) SERVICIOS PÚBLICOS () | 12) LIMPIEZA - HIGIENE - SALUD () |
| 5) INFORMACIÓN TURÍSTICA () | 13) MIGRACIÓN Y ADUANA () |
| 6) SERVICIO EN ATRACTIVOS () | 14) TRANSPORTE LOCAL () |
| 7) SEGURIDAD PÚBLICA () | 15) COMPRAS Y ARTESANÍAS () |
| 8) PRECIO () | |

COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS RESPECTO A SU VIAJE O ESTE DESTINO

10.- ¿EN GENERAL COMO CALIFICARÍA SU ESTANCIA Y SU EXPERIENCIA EN ESTE DESTINO? ()

(4=EXCELENTE, 3=BUENO, 2=REGULAR, 1=MALO)