



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO  
UNIDAD ACADÉMICA COZUMEL  
DIVISIÓN DE DESARROLLO SUSTENTABLE

MAESTRÍA EN GESTIÓN SUSTENTABLE DEL TURISMO

---

# DESARROLLO TURÍSTICO Y CALIDAD DE VIDA EN LA COMUNIDAD DE CAIBARIÉN, CUBA EN EL MARCO DEL DESARROLLO SUSTENTABLE

---

TESIS

Para obtener el grado de

**Maestro en Gestión Sustentable del Turismo**

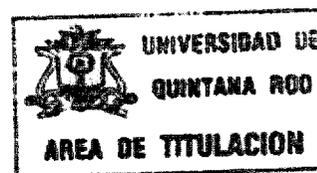
PRESENTA

**Lic. Luis Daniel Cruz Bermúdez**

INTEGRANTES DEL COMITÉ DE ASESORÍA DE TESIS

DIRECTOR DE TESIS

**Dr. Alfonso González Damián**



ASESOR

**Mtra. Kenia Álvarez Cepero**

ASESOR

**Dr. Alejandro Palafox Muñoz**

ASESOR

**Dr. Luis Manuel Mejía Ortiz**

ASESOR

**Mtro. César Omar Velázquez Vega**

Cozumel, Quintana Roo, México, agosto de 2020





UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO  
DIVISIÓN DE DESARROLLO SUSTENTABLE

Cozumel, Quintana Roo, a 1 de agosto de 2020

Con fundamento en el Artículo 13, fracción III y IV, Artículo 44 y 45 fracción IV del Reglamento de Estudios de Posgrado de la Universidad de Quintana Roo, los miembros del Comité de Asesores del trabajo de tesis denominado: "Desarrollo turístico y calidad de vida en la comunidad de Caibarién, Cuba en el marco del Desarrollo Sustentable", elaborado por Luis Daniel Cruz Bermúdez (1824014) de la Maestría en Gestión Sustentable del Turismo, tenemos a bien informar que otorgamos nuestra anuencia y aprobación de impresión de la tesis presentado (Artículo 48), como requisito parcial para obtener el grado de:

**Maestro en Gestión Sustentable del Turismo**

Atentamente

Dr. Alfonso González Damián

  
Mtra. Kenia Álvarez Cepero  
Mtro. César Omar Velázquez Vega  
Dr. Luis Manuel Mejía Ortiz  
Dr. Alejandro Palafox Muñoz

## **RESUMEN**

La presente investigación tiene como objetivo evaluar la influencia de la estrategia de desarrollo turístico del grupo Gaviota S.A en la calidad de vida de la comunidad de Caibarién en el marco del desarrollo sustentable. Se realizó una evaluación de la calidad de vida de los residentes de Caibarién mediante indicadores subjetivos de la percepción y satisfacción con los dominios del bienestar utilizando el modelo teórico de Woo (2013). Los principales métodos para la recolección de datos que se utilizaron fueron encuestas y entrevistas semi estructuradas. Para el análisis estadístico fue usado el software R con los paquetes Lavaan y SemTools para el análisis de ecuaciones estructurales. Los fundamentos teóricos y metodológicos que soportan el tratamiento de la temática se estructuran a partir de la producción científica relativa a los temas de desarrollo turístico, ciclo de vida y la calidad de vida. Los principales resultados mostraron que la percepción de los impactos de la estrategia de desarrollo en la vida material tiene una influencia directa y positiva en la satisfacción con la vida material, que existe una relación directa y positiva entre la satisfacción con el dominio de vida material / no material y la evaluación global de la vida. Además, se encontró que las relaciones fueron influenciadas por las etapas del desarrollo del turismo siendo más positiva en la etapa de desarrollo y por los diferentes tipos de residentes mostrando diferencias de valoración. Por último, se demostró que la estrategia de desarrollo de Gaviota S.A influye indirectamente en la sustentabilidad de la comunidad.

## **ABSTRACT**

The research aims to evaluate the influence of the Gaviota S.A group tourism development strategy of on the quality of life of the community of Caibarién in the framework of sustainable development. An evaluation of the Caibarién resident's quality of life was carried out using subjective indicators of perception and satisfaction with the domains of well-being using the theoretical model of Woo (2013). The main methods for data collection that were used were semi-structured interviews and surveys. For the statistical analysis, the R software was used with the Lavaan and SemTools packages for the analysis of structural equations. The theoretical and methodological foundations that support the treatment of the subject are structured based on scientific production related to tourism development, life cycle and quality of life. The main results showed that the perception of the impacts of the development strategy on material life has a direct and positive influence on satisfaction with material life, that there is a direct and positive relationship between satisfaction with the domain of material life / non-material and the overall evaluation of life. In addition, it was found that the relationships were influenced by the stages of tourism development, being more positive in the development stage and by the different types of residents showing differences in valuation. Finally, it was demonstrated that Gaviota S.A development strategy indirectly influences the sustainability of the community.

## **AGRADECIMIENTOS**

**A MIS PADRES:** Por estar presente en todos mis logros y dar su mayor esfuerzo y sacrificio por mi carrera, por llenarme de amor en todo este tiempo.

**A MI FAMILIA:** Por impulsarme a cumplir mis metas, por brindarme todo su cariño.

**A PERSONAS MUY ESPECIALES:** Ivan y Manuel por ayudarme tanto en esta nueva vida fuera de mi país y ser mi soporte físico y emocional en todo momento. Sin ellos todo hubiera sido diferente.

**A MIS NUEVOS AMIGOS:** Uriel, Mariana, Luis Hector, Cristina, Verónica, Lily, Aracelis por su amistad sincera; el mayor tesoro que me llevo de estos dos años.

**A MI DIRECTOR Y ASESORES:** por su dedicación y paciencia y por todos los aportes que hicieron a mi Carrera profesional.

**A CONACYT:** Por haberme brindado la oportunidad de realizar este máster y obtener una beca.

**A los profesores que han contribuido a mi enriquecimiento y preparación profesional.**

**A la UQROO:** Por permitirme ser parte de su comunidad.

**A todos los demás implicados,**

**MUCHAS GRACIAS**

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>CAPÍTULO I. MARCO TEORICO CONCEPTUAL.</b> .....	12
Introducción .....	12
Desarrollo Turístico .....	12
Desarrollo turístico sostenible o sustentable.....	14
Impactos del turismo.....	16
Calidad de Vida.....	18
Desarrollo Turístico Sustentable y Calidad de Vida.....	28
Conclusiones del capítulo .....	30
<b>CAPÍTULO II. DESCRIPCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE DESARROLLO TURÍSTICO DE GAVIOTA S.A PARA EL DESTINO DE CAYOS DE VILLA CLARA.</b> .....	32
Introducción .....	32
Caracterización del GRUPO DE TURISMO GAVIOTA S. A .....	33
Caracterización del polo turístico Cayos de Villa Clara.....	34
Estrategia de desarrollo Turístico Polo Cayos de Villa Clara, Gaviota S. A.....	36
Dimensión ambiental. Estrategia Ambiental.....	36
Dimensión Social. ....	44
Dimensión Económica. ....	52
Conclusiones del capítulo .....	60
<b>CAPÍTULO III. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA EN EL MUNICIPIO DE CAIBARIÉN. METODOLOGÍA Y RESULTADOS.</b> .....	62
Introducción .....	62
Antecedentes .....	62

Marco de la investigación .....	63
Diseño de la investigación .....	64
Método estadístico .....	70
Análisis Estadístico .....	74
Resultados .....	79
Conclusiones del capítulo .....	87
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN, IMPLICACIONES Y CONCLUSIONES EN EL MARCO DEL DESARROLLO SUSTENTABLE.....</b>	<b>88</b>
Introducción .....	88
Comparación de la evaluación de la calidad de vida de los residentes por períodos.....	88
Conclusiones desde el marco del desarrollo sustentable en Caibarién .....	90
Resumen de los resultados .....	96
Hallazgos del estudio y sustentabilidad. ....	97
Implicaciones de la investigación .....	101
Limitaciones de la investigación e investigaciones futuras .....	105
Resumen de las implicaciones y conclusiones.....	106
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>108</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>129</b>

## INTRODUCCIÓN

El turismo es una actividad que se ha mostrado a nivel internacional como un agente dinamizador en la economía. Para muchos países constituye una de sus actividades primordiales, creadoras de ingresos y desarrollo. Como actividad productiva permite comprender que puede apoyar y/o potenciar los procesos de desarrollo económicos globales debido a que se significa por su capacidad de generar valor añadido adicional en las economías nacionales, regionales o locales (Pérez, 1998).

La industria del turismo no solo aporta beneficios económicos, genera empleos y favorece a la economía (Andriotis & Vaughan, 2003; Lankford & Howard, 1994; Nunkoo y Ramkissoon, 2010), además, tiene el potencial de contribuir al mejoramiento de la economía y el bienestar y calidad de vida de los miembros de la comunidad local (Andereck, Valentine, Knopf, & Vogt, 2005). Según Perdue, Tyrrell y Uysal (2010) el valor en el turismo ha pasado a centrarse más en medidas no económicas, como la calidad de vida (CDV) y la satisfacción, y que recientemente se ha prestado una mayor atención a las formas abstractas de valor como la calidad de vida percibida, el bienestar, la sensación de bienestar y la sostenibilidad. Por lo tanto, las estrategias de desarrollo turístico no solo se deben enfocar en los beneficios económicos sino incluir los sociales y ambientales, posibilitando el desarrollo enfatizado en las comunidades que involucran, logrando manifestar un beneficio en las mismas mediante un enfoque de desarrollo sustentable.

Desde hace más de varias décadas el turismo se ha establecido como una de las principales actividades económicas de Cuba y un elemento indispensable para la reanimación de otros sectores económicos y sociales del país. Además, a este contexto se ha sumado la dinamización, ordenamiento y apoyo estatal del sector privado individual y su desarrollo en el contexto de las nuevas políticas económicas de la nación (Alvares, Muñoz y Machado, 2019). Existe una voluntad política del gobierno de Cuba explícita en relación con el desarrollo del turismo, expresada particularmente en los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución, aprobados en el VII Congreso del Partido Comunista de Cuba (PCC), especialmente aquellos que enfatizan en la dimensión territorial y los referidos a la Política para el Turismo. El Lineamiento 212, origina un incremento en la calidad y la sostenibilidad de los

productos turísticos tradicionales en atención a su oferta, no siempre controlada ni organizada incrementando de manera sostenida los ingresos y las utilidades. (PCC, 2017)

Una de las características del modelo de gestión turística en Cuba es su proyección al mercado internacional como un destino prácticamente vacacional, esto se evidenció en la década pasada cuando se demostró que la principal motivación del 94,1% de los viajeros que visitaron el país era el sol y la playa. (Perelló, 2016). Otro aspecto que se destaca es el carácter extensivo de su crecimiento donde se evidencia una expansión en las capacidades hoteleras, en instalaciones bajo la modalidad todo incluido. (Perelló, 2016)

Según la Constitución de la República de Cuba, el sector público o estatal es la forma de propiedad principal y está formada por todas aquellas instituciones con bases en la propiedad socialista del pueblo sobre los medios de producción, y en un sistema económico de dirección planificada, que regula el mercado, garantizando la justicia social y la equidad (PCC, 2019). En el sector estatal del turismo, los hoteles y resorts vacacionales (viéndolo como los complejos hoteleros), se congregan en 4 grupos principales. Bajo la dirección del Ministerio del Turismo (MINTUR) se encuentran Cubanacan, Izlasul y Gran Caribe. Por otra parte el Grupo de Administración Empresarial S.A (GAESA), controlado por las fuerzas armadas cubanas, tiene bajo su mando al Grupo de Turismo Gaviota S.A, siendo este último el de mayor crecimiento. (Alvares, Muñoz y Machado, 2019)

La oferta turística estatal, en los últimos tiempos no ha evidenciado procesos de cambios significativos en su estructura debido en su mayoría a las restricciones financieras. Los problemas más primordiales que se identifican en la industria cubana del turismo se desenvuelven en recursos materiales y financieros limitados y dualidad monetaria lo que ha causado problemas importantes como la falta de innovación tecnológica; problemas de mantenimiento de las infraestructuras y equipamientos marcados por deterioro y obsolescencia, problemas de calidad en los servicios, fuerza de trabajo con bajos salarios, déficit en el transporte, entre otros. (HCGBIU, 2017)

El Grupo de Turismo Gaviota S.A. es una empresa cubana fundada en 1989 que cuenta con hoteles de categorías desde 3 a 5 estrellas en importantes ciudades de toda la isla y la mayoría en la primera línea de playa. Posee marinas internacionales, así mismo de una agencia de viajes

para el diseño de excursiones, cuenta con servicios de transportación aérea y terrestre. Su gestión estratégica está dividida de manera territorial, en cada destino turístico del país se encuentra una delegación que se encarga de manejar el territorio (Ecured, 2018). La Cayería Norte de Villa Clara y oficialmente Cayería de Villa Clara o Cayos de Villa Clara, es un espacio insular perteneciente a la provincia cubana de Villa Clara formada por los cayos Santa María, Ensenachos y Las Brujas de su sección noreste, los cuales poseen una infraestructura turística de más de 10000 habitaciones, siendo uno de los principales polos turísticos del país (Gaviota, 2019). Existen en la región un total de 22 hoteles y dos más en proceso de construcción, pertenecientes al Grupo Gaviota SA en asociación con empresas extranjeras que operan bajo el régimen “Todo Incluido” a excepción de Villa Las Brujas. Además, cuenta con 6 instalaciones extrahoteleras, y un aeropuerto de pequeña escala. (Gaviota, 2019)

La principal fuerza de trabajo de este destino reside en el municipio aledaño Caibarién, un pueblo costero fundado por pescadores y que ha estado inmerso en todo el proceso de desarrollo territorial en función de crear la logística necesaria para abastecer el polo turístico en cuestión. Actualmente la comunidad ha mostrado un crecimiento poblacional y de vivienda alentador motivo del desplazamiento de personas hacia la región en donde Gaviota S.A ha llevado a cabo un proceso de urbanización para establecer su capital de trabajo cerca de las instalaciones.

### **Planteamiento del problema**

En la actualidad, la industria turística afronta desafíos evidenciados en la inestabilidad social y la distribución desigual de los beneficios, las consecuencias del uso de la información y las tecnologías y los problemas de sostenibilidad del medio ambiente. Debido a esto, cobra vital importancia prestar atención al vínculo entre las actividades turísticas y la calidad de vida de todas aquellas personas involucradas en la producción de bienes y servicios turísticos ya que son estos los que pueden incidir directamente en la disminución de estos desafíos o la adaptación a los mismos.

La calidad de vida ha sido abordada para la investigación científica desde diversas perspectivas (Myers, 1988; Sirgy 1998, 2002 y 2010; Sirgy y Cornwell, 2001; Uysal, Sirgy, Woo y Kim 2016). Sirgy, Meadow, y Samli, (1995) definen que para medir la CDV en general o en relación con un dominio de la vida en particular (por ejemplo, vida social, vida familiar y vida laboral)

se utilizan indicadores objetivos y subjetivos. Algunos ejemplos de indicadores objetivos incluyen ingresos, salud física, nivel de vida y crimen. Por el contrario, indicadores subjetivos pueden centrarse en la satisfacción (por ejemplo, satisfacción con la familia, el trabajo, las relaciones sociales, comunidad, o vida en general). Este modelo defiende las diferentes escalas en las que se puede medir la CDV. Para cristalizar los conceptos utilizados durante la investigación se toman como referencia los aspectos evaluados por Woo, (2013) debido a las características de la región objeto de estudio y al nivel de detalle que presentan estas definiciones, además que incluyen casi todos los aspectos abordados por los demás autores.

En los estudios de los impactos del turismo en la calidad de vida se han atribuido efectos positivos que se evidencian en la generación de un aumento de la calidad de vida en general, siendo un método eficaz para reducir la pobreza (Croes, 2014), para mejorar las economías locales (Dodds, Ali y Galaski, 2018) debido a que proporciona empleos diferentes a los medios de vida tradicionales (Organización Mundial del Turismo, 2000), así como oportunidades para vender productos locales (Lee, 2013; Lepp, 2007).

Sin embargo, los impactos del turismo no siempre son beneficiosos para la calidad de vida y el desarrollo sustentable. Se ha culpado al turismo por el aumento en el costo de la vida (Lee & Back, 2006), una distribución desigual de los ingresos (Alam & Paramati, 2016), empleo poco cualificado y mal pagado (Davidson & Sahli, 2015), degradación de los recursos naturales y culturales (Bowers, 2016), crimen (Ap, 1992; Lee & Back, 2006), y un bajo grado de empoderamiento (Hatipoglu, Alvarez, & Ertuna, 2016). Fyall y Garrod (1998) identificaron que, si bien el sector del turismo es una de las industrias más grandes del mundo, no ha logrado incorporar efectivamente prácticas sustentables en ningún grado significativo.

Por lo tanto, las entidades que manejan la actividad turística tienen la labor de fomentar un desarrollo turístico sustentable para así lograr un equilibrio entre la industria y las comunidades incidiendo, de alguna manera, en el bienestar y la mejora de todos. Sin embargo, la gestión de esta actividad, no se realiza con las mismas estrategias en cualquier latitud del mundo debido a que las diferencias entre sistemas político-económicos pueden ser muy profundas, por lo tanto, no se puede afirmar que el turismo es siempre beneficioso o siempre perjudicial.

Desde los preceptos del desarrollo sustentable el turismo puede favorecer a la calidad de vida de las comunidades locales, si se lleva a cabo desde este paradigma, debido a que ofrece oportunidades para que los residentes aprecien y respeten la cultura local, aumentando así la sostenibilidad del socio-ecosistema (Ruiz-Ballesteros, 2011), contribuyendo al desarrollo de la comunidad, y apoyando así la sostenibilidad de la comunidad (Lee & Jan, 2019). Además, los recursos naturales únicos aumentan la conciencia ambiental de los residentes, lo que lleva a una mayor protección ambiental en un intento por brindar experiencias de recreación de alta calidad. (Lee, Jan & Yang, 2013; Lee, Jan, Tseng, & Lin, 2018)

Cuba está situada dentro de los primeros países en el Caribe en donde el turismo es parte primordial en su economía, con una estructura socioeconómica que reconoce y promueve la empresa estatal socialista como forma principal. Por otro lado, registra igualmente modalidades de inversión extranjera como son los contratos de asociación económica internacional, las empresas mixtas, entre otras, también los arrendatarios, las cooperativas, los trabajadores por cuenta propia, los agricultores pequeños, los usufructuarios y otras formas, que en su conjunto, deben permitir elevar la eficiencia (PCC, 2019). Sin embargo, debido a la situación económica de la isla respecto al embargo económico impuesto por los Estados Unidos, la economía del país sufre un proceso de estancamiento y deterioro debido a las limitaciones que esta situación trae consigo, así como afectaciones al bienestar material de la población. (Olmos, 2016)

La empresa estatal socialista, se basa en la equidad, la justicia social y el acceso a la educación masiva de calidad. (PCC, 2017). Esto implica que el desarrollo social y la igualdad económica están inscritos explícitamente dentro del accionar de todas las empresas cubanas, por lo que el Estado promueve, a través de las regulaciones, el desarrollo de la población a través del trabajo. La protección al medio ambiente es un aspecto también muy bien establecido en la legislación cubana. La Constitución Cubana establece la protección del medio ambiente y su vinculación con el desarrollo sustentable (PCC, 2019), por lo que es obligación de todos la conservación de este.

Cuba, con su estructura socioeconómica, presenta características que la hacen única, respecto al resto de las naciones a nivel global como son: la existencia de un solo Partido Político, el Sistema Económico de empresa estatal socialista y el turismo como principal estrategia de desarrollo

económico basado en asociaciones mercantiles (PCC, 2019). Lo anterior evidencia que, para alcanzar una efectividad notable en la implementación de acciones que beneficien a la comunidad, las empresas deben fortalecer su papel la gestión de tal desarrollo. Según todo lo planteado anteriormente se puede afirmar que realizar estudios de calidad de vida en el sistema cubano, el cual presenta condiciones específicas, puede conducir a un resultado que muestre aspectos clave para entender los impactos de la actividad turística en la CDV de una comunidad.

Por otro lado, el Plan estratégico de desarrollo turístico en Cuba se muestra limitado a la coordinación, supervisión y orientación del MINTUR y del Grupo de Administración Empresarial de las Fuerzas Armadas Revolucionarias GAESA, manifestando un estilo más reactivo que predictivo, a través de instrumentos de gestión turística. (Rodríguez, Martínez y Martín, 2018). Debido a esto se presentan limitantes importantes para la articulación de estrategias donde muchas potencialidades no son tomadas en consideración, no siempre se realizan análisis multi-causales y multifactoriales que faciliten enfoques integrales y existen gran cantidad de figuras de planificación se diferencian en cuanto al horizonte temporal que alcanzan y los actores que intervienen. (Alvares, Muñoz y Machado, 2019)

En el caso del destino Villa Clara, la estrategia de desarrollo turístico ha estado marcada por un gran crecimiento habitacional y de servicios. Antes del comienzo del desarrollo del turismo en 1995 al concluirse la obra del pedraplén Caibarién-Cayo Santa María con 48 Km de extensión como vial de acceso, la principal actividad económica de la región era la pesca, luego bajo la dirección del Grupo Gaviota S.A comienza a evidenciarse el apoyo al turismo como la actividad fundamental para el municipio.

Específicamente a la zona Cayos de Villa Clara se le programó un potencial de desarrollo de 13 mil 149 habitaciones, hasta el momento son 10 mil 572, y en ejecución el resto (Mintur, 2018). Al cierre del 2017 se recibieron en el destino 3,180,939 turistas procedentes de Canadá, Alemania e Italia como principales mercados (ONEI, 2019a). Sin embargo, a nivel regional, no existe un sistema integral de información formalizado que monitoree la gestión y que ayude a la toma de decisiones, la previsión de acontecimientos futuros, y la actuación en corrección y ajuste de políticas y estrategias (Rodríguez, Martínez y Martín, 2018).

Por su parte, la comunidad de Caibarién presenta una situación de desarrollo aún desequilibrado, la cual, según estudios de González (2015) se basa en la falta de infraestructura en los sistemas de abasto de agua, drenaje, electricidad, entre otros, hay una insuficiente red vial, se presenta un manejo inadecuado del litoral, donde la contaminación marina se hace evidente debido a residuales domésticos e industriales, y existen muchos problemas de comunicación interna. Sin embargo, a pesar de que el turismo desarrollado por el Grupo Empresarial Gaviota S.A parece ser económicamente rentable para la comunidad de Caibarién debido a que los ingresos por turismo en 2018 se calcularon en 7,119,504,6 pesos (ONEI, 2019a), y el alto por ciento de representatividad laboral en la empresa donde aproximadamente el 16% de la población total labora en esta (ONEI, 2019a), no se conoce cuál es su influencia real en la calidad de vida de las personas que residen en Caibarién y en la sustentabilidad local.

### **Pregunta de investigación.**

¿Cómo influye la estrategia de desarrollo turístico del grupo hotelero Gaviota SA en Cayos de Villa Clara en la mejora de la calidad de vida de la comunidad del municipio de Caibarién en el marco de la sustentabilidad?

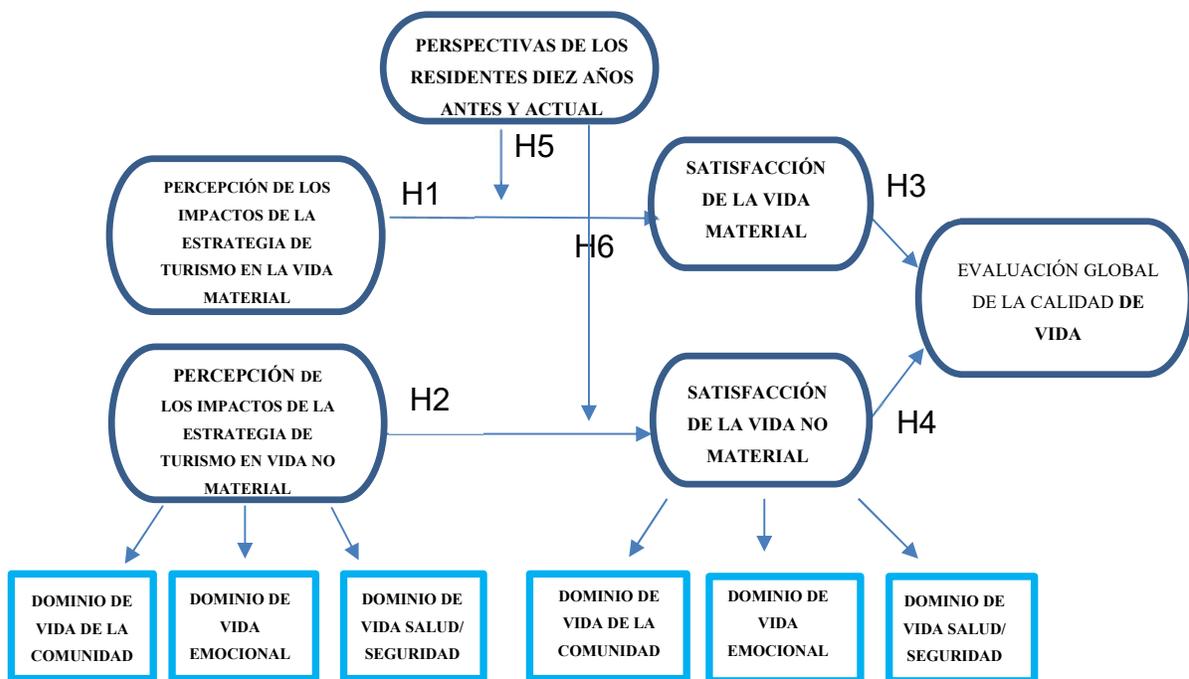
### **Hipótesis general de la Investigación**

La estrategia de desarrollo turístico de Gaviota S.A influye de manera directa y positiva en la calidad de vida de la comunidad de Caibarién.

La hipótesis anterior es una síntesis de seis hipótesis que se ponen a prueba estadística de manera simultánea, en forma de un sistema de ecuaciones estructurales que se contrastan en la investigación. Por ello el modelo hipotético es una representación esquemática de las seis hipótesis que se ponen a prueba. (Ver Figura 1.1). En dicho modelo hipotético cada línea representa una hipótesis que se puede expresar, por ejemplo tomando la H1: *"la percepción de los impactos de la estrategia de desarrollo turístico en la vida material influye de manera directa y positiva en la satisfacción de la vida material"* y así sucesivamente las seis hipótesis.

Figura 1.1: Modelo estructural hipotético.

Fuente: Woo (2013)



## Objetivo general

Evaluar la influencia de la estrategia de desarrollo turístico del grupo hotelero Gaviota SA en la calidad de vida de la comunidad de Caibarién en el marco del desarrollo sustentable.

## Objetivos específicos

1. Describir la estrategia de desarrollo turístico del grupo hotelero Gaviota S.A en Cayos de Villa Clara en el marco del desarrollo sustentable.
2. Evaluar la calidad de vida mediante indicadores subjetivos sobre la percepción y satisfacción con los dominios del bienestar de la comunidad de Caibarién utilizando la metodología de Woo.
3. Comparar la evaluación de la calidad de vida en dos momentos del desarrollo turístico del grupo hotelero Gaviota S.A (10 años antes y en 2019) y en dos tipos de residentes (trabajadores de la empresa o familiares y no relacionados).
4. Analizar los resultados desde el marco del desarrollo sustentable en la comunidad de Caibarién.

## Justificación

El turismo es visto como un fenómeno que posibilita, de acuerdo con su correcto planeamiento y enfoque, el desarrollo económico y social de la nación donde se promoció y específicamente el de la comunidad receptora, también, promueve la conservación y protección de los recursos naturales que se involucran en la actividad. En cuanto a sus beneficios, estos se enfatizan en mayor generación de empleo y consecuente mejoras económicas, favorece la mejora de los sistemas de salud y educación, promueve el desarrollo personal y brinda la posibilidad de introducirse en la actividad a los productores locales.

En función de lo anterior, esta investigación plantea la hipótesis de que la percepción de los residentes sobre la estrategia turística del grupo empresarial Gaviota S.A influye de manera directa y positiva en la calidad de vida de la comunidad de Caibarién en el marco del desarrollo sustentable. Este estudio define que la percepción de la comunidad receptora de turismo, o modificada por este, es importante para desarrollar su calidad de vida, así como asegurar la continuidad de la actividad en el territorio, ya que las personas son la principal ventaja competitiva del turismo, además de participar activamente en el establecimiento de la sostenibilidad en las localidades.

Andereck and Nyaupane (2011) argumentan la importancia de la investigación que reúne los estudios de turismo con los estudios de calidad de vida, por tres razones: en primer lugar, porque dicha investigación puede ayudar a identificar las actitudes y percepciones de la población local hacia los impactos del turismo en la calidad de vida; en segundo lugar, porque puede proporcionar a los investigadores ideas sobre las razones detrás del apoyo de los residentes (o su falta) para el desarrollo del turismo adicional y políticas de desarrollo específicas; y en tercer lugar, porque puede revelar los aspectos más destacados de los efectos de la calidad de vida del turismo a la comunidad local.

La investigación posee además un valor conceptual evidenciado en la sistematización alcanzada mediante el análisis de los conceptos sobre desarrollo turístico y ciclo de vida de los destinos turísticos, calidad de vida, así como la vinculación de estos al desarrollo sustentable. Su aporte metodológico está expresado por la integración de diferentes teorías en función de la evaluación de la CDV de la comunidad de Caibarién, así como la puesta a prueba de una metodología de evaluación de la CDV en una comunidad de condiciones políticas y económicas diferentes a

donde fue comprobada anteriormente, lo que posibilitará la comprobación de la fiabilidad del modelo así como expandir los conocimientos en el estudio de este en diferentes contextos. Las experiencias de la investigación podrán ser generalizadas a otras comunidades del país con semejantes características, si se realizan las adecuaciones pertinentes a cada contexto. Por último, se pueden derivar de la investigación propuestas de mejoras para la estrategia de desarrollo del grupo hotelero Gaviota S.A para maximizar su aporte a la calidad de vida de la comunidad.

Abordando su valor práctico, este se manifiesta en las consideraciones para aportes a la mejora futura de la estrategia de desarrollo de la Empresa Gaviota S.A, considerando los factores influyentes que se estudian, desde el punto de vista de los impactos de dicha estrategia en la calidad de vida de la comunidad de Caibarién y sus debilidades y fortalezas en función de las premisas del desarrollo sustentable analizadas. Además, puede significar un perfeccionamiento futuro en las estrategias de desarrollo del municipio de Caibarién según los impactos que el desarrollo turístico tenga en la calidad de vida de sus pobladores.

El estudio abarca el destino turístico regional Villa Clara, específicamente Cayos de Villa Clara, y la comunidad de Caibarién, pero puede tener posibilidades de repercusión en otros destinos turísticos del país. Además, se considera que el estudio, no presenta costos monetarios elevados, solo se evidencia el uso de tiempo utilizados por todos los cooperadores y el material de oficina. Sin embargo, existen beneficios, a partir de la utilización por la dirección de la empresa, de las consideraciones expuestas en el trabajo derivadas de la determinación del impacto de la estrategia de desarrollo en la calidad de vida de la comunidad estudiada y su integración con la sostenibilidad.

### **Metodología y diseño de la investigación**

El desarrollo de esta investigación de tipo descriptiva-explicativa se realiza mediante 4 etapas. La primera etapa es la compilación bibliográfica de aspectos generales relacionados con la calidad de vida, y desarrollo sustentable, a través de la revisión bibliohemerográfica, tomando en cuenta artículos científicos de fuentes especializadas. Luego se describe la estrategia de desarrollo turístico del grupo hotelero Gaviota SA abarcando principalmente una serie de elementos que se relacionan con la gestión sustentable en sus tres dimensiones (ambiental, social

y económico), mediante la revisión de documentación y la aplicación y análisis de entrevistas semi estructuradas a diferentes informantes claves, también se realiza la observación directa como otro método de obtención de información.

En la tercera etapa se realiza el trabajo de campo donde se diseña una encuesta que abarca todos los indicadores a evaluar. Esta herramienta constituye la principal fuente de información verídica de la investigación. Se realizó previa prueba piloto del instrumento, y su procesamiento a través de un muestreo probabilístico y selección aleatoria y posteriormente el análisis de la información mediante criterios de validez y fiabilidad. Aquí se mide la calidad de vida en dos etapas de desarrollo del destino (10 años atrás antes del notable desarrollo turístico y en la actualidad) y a través de diferentes grupos de residentes (trabajadores de la empresa o familiares directos y residentes no relacionados con la empresa). La cuarta y última etapa se encarga del procesamiento de las encuestas donde se utiliza el software para hacer un contraste de hipótesis con modelos de ecuaciones estructurales mediante el lenguaje de programación para análisis estadístico R (R Core Team, 2020). Además, se realiza la discusión necesaria y comparación de los datos culminando en las conclusiones generales.

Para abordar todo lo anterior, la investigación cuenta con la siguiente estructura:

Capítulo 1: Investigación bibliohemerográfica referida al desarrollo turístico, ciclo de vida, impactos del turismo, calidad de vida y desarrollo sustentable.

Capítulo 2: Descripción de la estrategia de desarrollo turístico del grupo hotelero Gaviota SA abarcando principalmente una serie de elementos que se relacionan con la gestión sustentable en sus tres dimensiones (ambiental, social y económico).

Capítulo 3: Evaluación de la Calidad de Vida de la comunidad de Caibarién.

Capítulo 4: Análisis de los resultados desde el marco del Desarrollo Sustentable.

Por último, las referencias bibliográficas, que se ordenan mediante la norma APA sexta edición, acto seguido de los anexos como apoyo de la información presentada.

## **1. CAPÍTULO I. MARCO TEORICO CONCEPTUAL.**

### **1.1. Introducción**

El principal objetivo de este estudio bibliohemerográfico es confeccionar las bases teóricas imprescindibles para el entendimiento de la temática y la correcta solución del problema de investigación. La elaboración de esta memoria teórica que respalda la ejecución de la investigación abarca los conceptos y teorías relacionados con desarrollo turístico, desarrollo sustentable y calidad de vida y ha sido elaborada a través de la recolección, sistematización y análisis de la información disponible y brindada por los colaboradores claves relacionados con el tema.

### **1.2. Desarrollo Turístico.**

El término de <desarrollo turístico> es una de las expresiones más utilizadas en la literatura académica del turismo, sin embargo, su noción se asume intuitivamente debido a que son pocos los autores que aportan una definición. El desarrollo turístico, según Pearce se desenvuelve en la satisfacción de las necesidades del turista a través del mejoramiento de las instalaciones y servicios trayendo como consecuencia creación de empleos y generación de ingresos (Pearce, 1991). El turismo tiene la cualidad de que su desarrollo no se muestra uniformemente en el espacio, sino que crea concentraciones de la actividad en relación con los atractivos naturales o culturales, por lo que su conceptualización se define a partir del desplazamiento de los visitantes desde un centro de emisión hacia uno receptor, por lo tanto, la unidad de análisis del desarrollo turístico es el destino turístico (Varisco, 2008), debido a que es donde se encuentran los atractivos. Un destino turístico está conformado por un espacio geográfico, con características propias, y con capacidad de gestión, que atrae a turistas a través de productos diseñados a la medida, poniendo en valor a los atractivos de la zona, constituidos comercialmente en una marca (Varisco, 2008, Valls, 2004).

Al analizar el destino turístico como un producto es importante recalcar la importancia de su ciclo de vida y su incidencia en el desarrollo. Butler (1980) en sus estudios especificó que todos los destinos turísticos pasan por un ciclo de evolución perceptible que muestra diferentes etapas. Esta evolución está condicionada por diferentes factores, entre los que se encuentran, la cantidad de visitantes y sus necesidades, el deterioro gradual y posible reemplazo de las instalaciones, y

el cambio de los atractivos. Concluyó que la evolución refleja cuatro fases comenzando por la Exploración, donde se presentan pocos visitantes y donde el contacto con la población local fluye cordialmente, pero sin modificar el entorno físico y social de esta. Luego le sigue la fase de Implicación o Involucramiento donde las iniciativas locales de desarrollo y promoción atraen a más turistas y el crecimiento comienza a ser regular.

Luego la fase de Desarrollo la cifra de visitantes crece progresivamente, así como el aumento en la oferta privada de productos y servicios pero que comienzan a desvincularse de la originalidad del destino por lo que suelen aparecer los primeros problemas de sobreocupación, deterioro en la calidad y el surgimiento del desencanto de la población local respecto a la actividad (Butler, 1980). Luego sigue la cuarta fase, de consolidación, donde el nivel de crecimiento de visitantes comienza a decrecer, aunque en términos absolutos sigue siendo mayor. El número de visitantes supera al número de residentes y el destino se identifica como una economía que vive del turismo. Los residentes pueden mostrar un leve pero evidente descontento con la actividad, sintiendo cierto rencor hacia la interpretación del turismo como una invasión (Butler, 1980).

En la quinta fase, de Estancamiento, se han alcanzado las cifras récord de visitantes y el destino comienza a pasar de moda. Se comienza a reutilizar parte de la infraestructura de la industria para otras tipologías de negocios y el destino comienza a tener ascendentes problemas medioambientales, sociales y económicos (Butler, 1980). En este punto son varios escenarios posibles dependiendo de la gestión que se lleve a cabo en el destino. Primeramente, si no se reorienta la actividad entrará en una sexta fase de Declive, en la que este destino será incapaz de competir, produciéndose una recesión de la actividad turística. Sin embargo, si se reorienta, a través de la inclusión de los agentes locales, el destino turístico tiene la posibilidad de entrar en otra fase diferente, una fase de Rejuvenecimiento donde se deben modificar los atractivos del destino casi en su totalidad (Butler, 1980).

El mismo Butler (1980) afirma que luego de la fase de estancamiento se pueden dar otras trayectorias, si se logra rescatar la cantidad de viajeros, por la implementación de una nueva atracción puede ascender a un rejuvenecimiento. Por otro lado, si en el destino se producirían cambios menores ascendería, pero un poco menos que el anterior. En un tercer caso, tras un

reajuste en los límites de la capacidad de carga, se logra una estabilización. Sin embargo, si continúa la sobreexplotación de los recursos, la falta de renovación y la pérdida de competitividad puede decrecer. Y finalmente, el golpe de una catástrofe natural o humana resultaría en una caída sustancial (Butler, 1980).

El ciclo de vida de los destinos turísticos describe la evolución física de estos, pero también se establece como una herramienta para entender los cambios en la demanda, los beneficios que genera y las estrategias a implementar en cada una de sus fases para asegurar su desarrollo y sostenibilidad a largo plazo. (Rosado y Medina, 2014). Además, se hace explícita la necesidad de incluir a la población local en los procesos de planificación como actor relevante del desarrollo turístico, por ello surge una confluencia en el concepto de desarrollo turístico sostenible o sustentable, como modelo que añade a la visión integral del desarrollo, la idea de que el objetivo del desarrollo turístico es mejorar la calidad de vida de los residentes (Varisco, 2008).

### **1.3. Desarrollo turístico sostenible o sustentable**

Los problemas medioambientales se han convertido, desde de la década de los 70, en una de las preocupaciones más importantes de la sociedad. El origen de estos problemas está en los sistemas de desarrollo que se han asumido, basados en patrones de producción y consumo irracionales, causantes de la pobreza que existe en gran parte de la sociedad y de graves problemas ambientales que suponen un riesgo para nuestra propia especie (Vera-Rebollo, 2001). Por lo tanto, en el debate académico y político, comienzan a introducirse la búsqueda de soluciones para estos males y se integran aspectos como la distribución del ingreso y la inclusión social dentro del concepto de desarrollo. Estos preceptos hacen que se le añada al concepto una serie de adjetivos, entre ellos el desarrollo sustentable (Moreno de Souza, Faria y Alves, 2015).

El Informe Brundtland define a la sustentabilidad como el desarrollo logra satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin arriesgar la capacidad de las futuras generaciones para lograr satisfacer sus propias necesidades (Comité Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo, 1987. Por su relevancia ha servido de base para la Cumbre de Río de Janeiro (Cumbre Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo, 1992) donde entre otros acuerdos se adoptó la Agenda 21, y para la Cumbre de Kioto (Convención Marco de las Naciones Unidas

sobre el Cambio Climático, 1997). Más tarde en el 2002 se aprobó el Plan de Aplicación de Johannesburgo donde quedan patentados los tres elementos fundamentales de la sostenibilidad: económico, ambiental y social.

La Agenda 21, ya conformada como el primer plan con un consenso a nivel mundial para promover el desarrollo sustentable, reconoce que lo realmente significativo no era alcanzar un estado final, sino evolucionar hacia el cumplimiento de tres directrices magnas: Ecológica o Ambiental, Económica y Sociocultural (Cumbre Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo, 1992). Más recientemente en el 2015 se aprobó la Agenda 2030. Dicha Agenda está compuesta por 17 objetivos con un alcance mundial de aplicación que rigen las voluntades y acciones de los países para alcanzar la sustentabilidad mundial en 2030. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son primogénitos de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y buscan extender los éxitos logrados anteriormente, cumpliendo aquellas metas que no lograron ser alcanzadas (Colglazier, 2015). Los objetivos de desarrollo sustentable están relacionados con los principales problemas que afectan al planeta y a su población abarcando temas como la pobreza, el hambre, la salud y el bienestar, la educación, la igualdad, el agua y su saneamiento, las acciones contra el cambio climático las energías renovables, el trabajo y crecimiento económico, la innovación, la producción y consumo responsables, la vida submarina, y terrestre, la paz, la justicia y alianzas necesarias para lograr los objetivos (ONU, 2018).

La Organización Mundial de Turismo (OMT, 2000) define el turismo sustentable como aquel que tiende a satisfacer las necesidades de los visitantes en conjunto con las necesidades de los destinos turísticos resguardando y aumentando las oportunidades en el futuro. Esto conlleva gestionar los recursos para garantizar la satisfacción de las necesidades manteniendo la identidad cultural, los ecosistemas, la biodiversidad y todos los sistemas de vida (Pérez de las Heras, 2004). Por lo tanto, el desarrollo turístico sustentable pretende minimizar los impactos negativos ambientales y culturales, maximizar la satisfacción del turista e incrementar el desarrollo económico a largo plazo. Sin embargo, es importante señalar que el turismo sustentable es una base filosófica, no un producto, imprescindible para orientar el desarrollo del turismo en los destinos y utilizar correctamente los recursos naturales y culturales de este. (Cardoso, 2014)

El desarrollo turístico es una herramienta que posibilita la acción positiva en cada uno de los ODS, siempre y cuando su gestión sea llevada a cabo de manera que tenga en cuenta los preceptos de cada objetivo en función de mitigar los problemas sociales, cumplir con los objetivos de la empresa y favorecer el bienestar de la humanidad. Por lo tanto, la sustentabilidad debe ser un eje primordial en la planificación turística y la gestión empresarial, debido a que a través de esta se reducirán los impactos negativos del turismo y aumentarán los beneficios para todos los actores involucrados en la industria en conjunto con la conservación de la vida en el planeta.

La aplicación de las dimensiones de la sostenibilidad al turismo ha estado influenciada por la contradicción existente entre su amplia difusión y las limitaciones de los avances alcanzados. La repercusión de la sostenibilidad en el turismo ha posibilitado que este paradigma agrupe la discusión alrededor del turismo y sus implicaciones para el desarrollo y sus impactos ambientales, socioculturales y económicos. (Vera-Rebollo, 2001).

#### **1.4. Impactos del turismo.**

Existe una gran cantidad de investigaciones que abordan el impacto del turismo como un componente muy significativo del desarrollo del turismo y la gestión de destinos. De acuerdo con la mayoría de los estudios existen varios tipos de impactos turísticos, sin embargo, se pudieron identificar como los más reconocidos los económicos, socioculturales y ambientales (Andereck et al., 2005; Uysal, Woo y Signal. 2012).

##### **1.4.1. Impactos económicos**

Muchos estudios evidenciaron los efectos positivos y negativos del turismo en el bienestar económico de las comunidades turísticas (Allen, Hafer, Long y Perdue, 1993; Liu, Sheldon y Var, 1987; Sheldon y Var, 1984; Weaver y Lawton, 2001). De acuerdo con los impactos económicos positivos, los beneficios más notorios están ejemplificados en mayores oportunidades de empleo, mayor ingreso fiscal, mayor gasto público y ganancias en divisas, mayor ingreso del gobierno y el desarrollo regional (Lankford y Howard 1994; McCool y Martin, 1994), además, la evidencia apunta a que el turismo ayuda a mejorar el nivel de vida

(Tosun, 2002) y aumenta la inversión (Liu et al., 1987). Todos estos beneficios favorecen individual o colectivamente al bienestar económico de la comunidad receptora.

Los impactos económicos negativos, se centran en que los impuestos a la propiedad aumentan como resultado del turismo (Allen et al., 1993) y el precio de los bienes y servicios también aumenta (Weaver y Lawton, 2001). Estos impactos pueden estar condicionados y cambiar con el tiempo en función de las etapas de desarrollo del turismo (Diedrich y Garcia-Buades, 2009; Upchurch y Teivance, 2000), por lo que pueden pasar de positivos a negativos y viceversa. Sin embargo, Belisle y Hoy (1980) señalaron que, aunque existe la percepción de algunos impactos negativos graves del turismo, los residentes consideran que el impacto general del turismo es beneficioso debido a los impactos económicos positivos.

#### 1.4.2. Impactos socioculturales

Como ocurre en los impactos anteriores, la dimensión sociocultural también tiene dos perspectivas: negativa y positiva. Desde la perspectiva positiva, los estudios han demostrado que el turismo brinda más oportunidades para mejorar los servicios comunitarios que incluyen parques adicionales, recreación, instalaciones culturales y fomento de actividades culturales, lo que reduce la aglomeración en teatros, películas, conciertos y eventos deportivos (McCool y Martin, 1994; Perdue, Long, y Gutske, 1991). Liu y Var (1986) también mencionaron que el turismo no solo ofrece entretenimiento, exhibiciones históricas y culturales, sino que también aumenta el intercambio cultural, los eventos y la identidad. El turismo también ha sido visto como un medio para revitalizar las culturas cuando las costumbres moribundas se rejuvenecen para los turistas (Wang, Fu, Cecil y Avgoustis, 2006). Tosun (2002) encontró que el impacto sociocultural variaba según la relación social de los residentes con los turistas y concluyó que la diferencia de la relación social en las regiones puede estar relacionada con el nivel de educación de los residentes y la capacidad de comunicarse con el turista.

Por el lado negativo, se han identificado el crimen, la disminución de la moral, el juego, la mendicidad, la adicción a las drogas y la prostitución, el vandalismo, así como el desarraigo de la sociedad tradicional y el deterioro de la cultura tradicional (Andereck, et al., 2005; Var y Kim, 1989). Además, las investigaciones han demostrado que en la etapa de crecimiento del ciclo de

desarrollo del turismo se presentan problemas de congestión de tráfico y aglomeración en las áreas públicas (Backman y Backman, 1997).

#### 1.4.3. Impactos ambientales

Las investigaciones en esta dimensión revelan algunos hallazgos contradictorios con respecto a las opiniones sobre los impactos ambientales (Andereck et al., 2005). Andereck (1995) identificó las consecuencias ambientales negativas potenciales del desarrollo del turismo, por ejemplo, las emisiones de vehículos y aviones, la contaminación del agua, como la descarga de aguas residuales, la destrucción de la vida silvestre, la disminución de la vegetación y la multiplicación de basura.

Algunas investigaciones por otro lado han examinado los impactos ambientales positivos del turismo. Var y Kim, (1989) creen que el turismo ayuda a crear mayor conciencia en la necesidad de resguardar el medio ambiente al capturar su belleza natural con fines turísticos y al aumentar las inversiones en la infraestructura ambiental del país anfitrión. Por ejemplo, Perdue Long y Kang (1995) evidenciaron que el desarrollo turístico mejora la apariencia de la comunidad. También se piensa que el turismo es relativamente una industria limpia, con menos problemas de contaminación (Perdue, Long, y Allen, 1987).

### 1.5. Calidad de Vida

El término "calidad de vida" se ha usado en publicaciones académicas y en conversaciones generales, y como resultado, su significado tiende a darse por sentado (Bond y Corner, 2004). Las investigaciones referentes a la calidad de vida (CDV) han sido desarrolladas a través de varias disciplinas durante muchas décadas. Las primeras discusiones sobre este concepto se remontan a la década de 1940 en ciencias médicas (Land, Michalos y Sirgy, 2011). Luego en la década de 1960 John Kenneth reconoció la importancia de las economías que ponderan la calidad de vida, especificando que "el mayor bienestar de las personas en general también afloja el control de la economía sobre las actitudes sociales" (Galbraith, 1964, p. 117) por lo que se evidencia una inclinación de las ramas económicas hacia dichos estudios. Con el pasar de los años se ha discutido que es importante observar la calidad de vida más ampliamente, ya que "la calidad de vida incorpora información objetiva y subjetiva a lo largo de varias dimensiones"

(Cutter, 1985, p. 2). Esto ha permitido una ampliación en la visión de la calidad de vida la cual se ha insertado en los estudios de otras ramas como la sociología, filosofía, historia, geografía, psicología y enfermería (Farquhar, 1995).

La calidad de vida generalmente se ha identificado como la sensación de bienestar, satisfacción o insatisfacción con la vida, o felicidad o infelicidad de una persona (Dolnicar, Lazarevski y Yanamandram, 2013; Kim, Woo y Uysal, 2015). Definir la CDV ha sido y es muy complicado debido a que existe una problemática clara en diferenciar los términos "bienestar" y "felicidad" (Puczkó y Smith, 2011). El término <bienestar> se ha usado indistintamente (Uysal, Sirgy et al., 2016), como un concepto relacionado con la calidad de vida, pero no semejante debido a que el "bienestar se centra en los componentes positivos de la vida de una persona, como las emociones positivas, como la felicidad y, como tal, se ve afectada por la calidad de vida" (Backer, 2018, p. 2). Otros autores asumen que la satisfacción general con la vida se relaciona funcionalmente con la felicidad dentro de muchos dominios de vida individuales (Lee y Sirgy, 1995).

La CDV se define utilizando una perspectiva unidimensional o una perspectiva multidimensional (Woo, Kim, y Uysal, 2015). Una perspectiva unidimensional se refiere un término general que se puede utilizar en una pregunta de encuesta de un solo elemento (Andrews y Withey, 1976). Desde una perspectiva multidimensional, la satisfacción general de la vida está relacionada funcionalmente con la satisfacción dentro de un número de los dominios de vida de un individuo (Lee y Sirgy, 1995). Por lo tanto, la CDV puede ser tomada como un concepto general que se refiere a todos los aspectos de la vida de una persona, incluida la salud física, el bienestar psicológico y el bienestar social (Dolnicar, Lazarevski y Yanamandram, 2012).

La literatura sobre turismo identifica la CDV como el objetivo final del desarrollo del turismo, según Croes (2012a, 2012b); Chancellor, Yu y Cole (2011) y Ritchie y Crouch (2003), lo cual caracteriza a la calidad de vida como un agente pasivo del desarrollo del turismo (Croes, Ridderstaat y Niekerk, 2018). Existe una extensa literatura sobre el turismo y su conexión a la calidad de vida. Basado en las distintas investigaciones sobre el tema se puede apreciar que la CDV es cuantificada por indicadores objetivos y subjetivos. Los indicadores objetivos son

autónomos del control de un individuo mientras que los indicadores subjetivos capturan la autoevaluación de la felicidad o satisfacción de los individuos (Stiglitz, Sen y Fitoussi, 2009).

Por ejemplo, la calidad de vida generalmente se capta mediante medidas objetivas de bienestar económico, bienestar de ocio, bienestar ambiental y bienestar de la salud. Sin embargo, cuando se hace referencia específica a los aspectos subjetivos, se utilizan construcciones psicológicas específicas como el bienestar subjetivo, la felicidad, la satisfacción con la vida, la CDV percibida, el bienestar hedónico, el afecto positivo y negativo, etc. (Uysal, Sirgy et al., 2016). Es reconocido que ambos paradigmas, tanto los objetivos como los subjetivos muestran contradicciones en cuestiones relacionadas con que de sí el desarrollo mejora la vida. (Croes et al., 2018).

Por la parte objetiva existen dos vertientes relacionando a la CDV con el paradigma de ingreso y el enfoque de capacidad. El paradigma de ingreso tiene como premisa subyacente que la riqueza se correlaciona con la CDV (Croes y Rivera, 2010). Este paradigma afirma que los ingresos más altos se asocian con personas más sanas y más educadas. Sin embargo, Sen (1999) cuestiona este paradigma afirmando que no captura todas las dimensiones significativas de la experiencia humana y sostienen que la CDV tiene a extender las opciones disponibles de las personas para perseguir el estilo de vida que valoran a través de motivaciones y oportunidades. La motivación, las oportunidades (capacidad) para convertir los recursos en funcionamientos (lo que equivale a logros), y la libertad de elegir, de actuar y de aprovechar las oportunidades es el punto crucial de este enfoque (Croes, 2012a, 2012b). “En la práctica, los estudios que se basan en indicadores objetivos podrían ayudar a monitorear y medir mejor los cambios físicos y estructurales a lo largo del tiempo y cómo los visitantes y proveedores pueden responder a dichos cambios” (Uysal, Sirgy et al., 2016, p. 257).

El enfoque subjetivo es incompatible con las elecciones y experiencias de aprendizaje de los individuos, está más relacionado con las circunstancias y la satisfacción de los demás en lugar de revelar sus preferencias de vida (Kahneman y Krueger, 2006). Es decir, a medida que las personas se adaptan a las circunstancias de sus experiencias y situaciones de vida, pueden razonar que su condición es agradable (Ridderstaat, Croes & Nijkamp, 2016; Sen, 1999). La

principal crítica del enfoque subjetivo es que los sentimientos y las emociones son una valoración mental de una condición objetiva, pero no la condición en sí. (Croes et al., 2018).

Durante la última década, los efectos del desarrollo del turismo en la CDV han recibido una atención significativa en las investigaciones turísticas, incorporando la interacción entre constructos como la competitividad y el atractivo de los destinos (Boley y Perdue 2012; Dwyer, y Kim, 2003), la CDV de los interesados afectados por el turismo (Chase, Amsde, y Phillips, 2012; Weiermair y Peters, 2012) y la sostenibilidad (Weaver, 2012).

Así como se han evidenciado estudios en áreas específicas del turismo, también se perciben estudios que tienen como objetivo medir la CDV desde dos vertientes: la relación con los turistas y los efectos del desarrollo turístico en las comunidades receptoras. En la revisión bibliográfica están los estudios que miden la relación entre la calidad de vida de los turistas y las experiencias de viaje o comportamiento (por ejemplo, Bimonte y Faralla, 2014; Chen, Lehto, y Cai, 2013; Dolnicar, Yanamandram, y Cliff, 2012; Gilbert y Abdullah, 2004; Kim et al., 2015; McCabe y Johnson, 2013; Sirgy, 2010; Sirgy, Kruger, Lee y Yu, 2011).

Por otro lado, se evidencian los que se centran en el desarrollo del turismo y sus efectos en la calidad de vida de los residentes en destinos turísticos (Allen, Long, Perdue y Kieselbach, 1988; Andereck y Nyaupane, 2011; Ap, 1992; Aref, 2011; Buzinde, Kalavar y Melubo, 2014; Carneiro y Eusébio, 2015; Guo, Kim, & Chen, 2013; Kim, Uysal y Sirgy., 2013; Perdue et al., 1991; Woo et al., 2015). Para los objetivos de esta investigación se manejará esta segunda vertiente.

#### 1.5.1. Actitudes de los residentes hacia el turismo.

El crecimiento económico tiene una importante relación con la calidad de vida de los residentes (Kim et al., 2013) por lo que cada vez más comunidades están desarrollando turismo con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los residentes. Sin embargo, cuando una comunidad se convierte en un destino turístico, las vidas de sus residentes se ven afectadas por el impacto económico, sociocultural y ambiental del turismo (Andereck et al., 2005; Nunkoo y Smith, 2013).

Numerosos han sido los estudios que han investigado los vínculos entre el impacto del turismo y las actitudes hacia el desarrollo del turismo por los residentes. Se encontraron aquellos que lo realizaron a través de datos demográficos (Brougham & Butler, 1981; Haralambopoulos & Pizam, 1996; Mason & Cheyne, 2000; Milman & Pizam, 1988; Nunkoo, Smith, y Ramkissoon, 2013); o para investigar el efecto de la distancia desde el área turística de la comunidad (Sheldon y Var, 1984; Um & Crompton, 1987); o bien evaluar los efectos del conocimiento de los residentes sobre la industria (Davis, Allen y Cosenza, 1988); investigar el nivel de participación en el turismo de acuerdo a las percepciones (Hunt y Stronza, 2014; Shakeela & Weaver, 2018); identificar los efectos de los tipos y formas de turismo (Ritchie, 1988) y estudiar el efecto del nivel de dependencia económica en el turismo (King, Pizam y Milman, 1993; Pizam, 1978; Zhou y Ap, 2009)

El desarrollo de herramientas de medición del impacto del turismo y de las actitudes de los residentes hacia el mismo, también ha recibido mucha atención. Lo anterior se ha dado principalmente porque las percepciones y la actitud de los residentes hacia el turismo son importantes en la planificación y la formulación de políticas en relación con el desarrollo exitoso, la comercialización y la operación de programas de turismo existentes y futuros (Nunkoo y Ramkissoon, 2011). Además, para que el turismo en un destino progrese, los impactos adversos deben minimizarse y la población de acogida debe considerarlos favorablemente (Ap, 1992). Varias investigaciones desarrollaron con éxito herramientas para medir las actitudes de los residentes hacia el turismo y su impacto (Ap & Crompton, 1998; Choi & Sirakaya, 2005; Lankford y Howard, 1994; Madrigal, 1993).

#### 1.5.2. Dominios de la Vida y su medición en la CDV.

Según Sirgy y Lee (2006), la satisfacción con todos los dominios de la vida, como el bienestar material, la vida social, la vida de ocio, la vida laboral, entre otros, influyen en la satisfacción de la vida en general. Debido a esto, han sido muchos los estudios que han utilizado diferentes dominios de vida para medir la CDV (Andereck y Nyaupane, 2011; Kim et al., 2013). Puczko y Smith (2011) desarrollaron un modelo para medir la calidad de vida de residentes y turistas incluyendo cinco dominios identificados: actitudes hacia los viajes; motivación del visitante; cualidades del viaje; características del destino; e impactos del turismo. Por su parte, Dolnicar,

Lazarevski y Yanamandram (2012), en una revisión de investigaciones sobre calidad de vida de los residentes encontraron la existencia de quince dominios de vida de los cuales había dos que eran imprescindibles para la medición de la CDV: trabajo y bienestar material y salud. Venu y Goodwin (2008), utilizaron cuatro dominios de vida: bienestar material, bienestar emocional, bienestar comunitario y bienestar de salud y seguridad coincidiendo estos con la mayoría de las investigaciones que se han desarrollado en el ámbito de los dominios de la vida hasta la fecha (Andereck y Nyaupane, 2011; Kim et al., 2013; Kim, Woo et al., 2015; Skevington, Lotfy, & O'Connell, 2004; Woo, Kim et al., 2015) por lo que se consideran para los objetivos de esta investigación los más acertados.

El Dominio de Vida Material fue conceptualizado por Andrews y Withey (1976) como el bienestar material basado en los sentimientos de los individuos con respecto a su seguridad financiera, sus ingresos familiares y a su creencia de su estado de bienestar. Por su parte, Sirgy (1998) lo definió como un espacio psicológico que congrega las creencias llenas de valores basadas en el nivel de vida del individuo. Este dominio está relacionado con los indicadores objetivos para medir la CDV, los cuales son independientes del control de una persona (Croes et al., 2018). Su importancia ha sido considerada en casi todas las investigaciones referentes a calidad de vida (Flanagan, 1978; Andereck y Nyaupane, 2011; Kim et al., 2013; Woo, Kim et al., 2015; Kim, Woo et al., 2015). Por último, en su relación con el turismo, el dominio de vida material explica la satisfacción de la persona hacia la situación económica en función de la actividad turística. (Mathew & Sreejesh, 2017)

Por su parte, el Dominio de Vida Emocional ha estado relacionado con los indicadores subjetivos, los cuales engloban informes de autoevaluaciones de la felicidad o satisfacción de los individuos con determinadas capacidades, funcionamientos o necesidades (Stiglitz et al., 2009). Este dominio ha sido estudiado en términos de bienestar espiritual y tiempo libre (Puczko y Smith, 2011) donde el bienestar espiritual se define como la devoción a una deidad o filosofía particular de la vida (Sirgy, 2002), incorporando la satisfacción de las necesidades espirituales, así como sus actividades relacionadas. Es importante recalcar que este dominio ha sido objeto de disímiles críticas en el campo investigativo debido a que su condición subjetiva define que los sentimientos y las emociones son una evaluación mental de una condición objetiva, pero no la condición en sí (Croes et al., 2018), sin embargo, ha quedado demostrado que el bienestar

emocional si es un elemento importante para tomar en cuenta en la evaluación de la CDV (Woo, Kim et al., 2015; Kim, Woo et al., 2015). Por último, Mathew & Sreejesh (2017), en su estudio para relacionar los dominios de vida con el turismo, enfatizan que el bienestar emocional engloba la satisfacción del individuo proveniente de las opciones de ocio y las actividades espirituales en función del turismo.

El Dominio de Vida Comunitario está asociado con las personas de la comunidad, la vida comunitaria, el espacio público, las instalaciones y los servicios que se encuentran en esta (Puczkó y Smith, 2011). Según Sirgy (2002), hay tres grupos de factores que afectan la calidad de vida de la comunidad: factores institucionales, factores sociales y factores ambientales. Las organizaciones, los gobiernos y los servicios sin fines de lucro influyen en los sentimientos de los residentes sobre su comunidad (Andrews & Withey, 1976). De igual manera la felicidad personal o la percepción general de la calidad de vida de cada residente de la comunidad afecta la calidad de vida de la comunidad, así como los factores ambientales relacionados con la contaminación, los defectos estructurales, los parques y espacios verdes (Woo, 2013). Por su parte, Mathew & Sreejesh (2017) enuncian que, respecto al turismo, el dominio de vida comunitario se basa en la satisfacción hacia los servicios públicos y las instalaciones provenientes de las iniciativas turísticas en la comunidad local.

Por último, con respecto al Dominio de la Vida de salud y Seguridad muchos estudios han enfatizado que los estados emocionales con respecto al estado de salud de un individuo se extrapolan a la satisfacción general de la vida, debido a la importancia de la salud personal y su impacto en la evaluación de la vida (Andrews y Withey, 1976). La salud se ha incluido en muchas escalas de calidad de vida (Kim et al., 2013; McCabe & Johnson, 2013; Nawijn & Mitas, 2012; Woo et al., 2015), y ha llegado a alcanzar la frecuencia más alta en estadísticas (Cummins, 1996). Rahtz, Sirgy y Meadow (1989) demostraron que cuando la salud personal se percibe como pobre se establece una relación fuerte entre la satisfacción de la salud comunitaria y la satisfacción con la vida. Finalmente, en su relación con el turismo, el bienestar de salud y seguridad se refiere a la satisfacción de la persona con su salud y entorno debido a iniciativas turísticas (Mathew & Sreejesh, 2017).

### 1.5.3. Relación turismo y Calidad de Vida.

También está comprobado que el turismo no solo afecta las actitudes de los residentes hacia el desarrollo turístico, sino también su CDV general (Uysal, Perdue y Sirgy, 2012, Uysal, Sirgy y Perdue, 2012, Uysal, Woo et al., 2012). El desarrollo del turismo se convierte en un objetivo para mejorar la CDV de los residentes al abordar el problema económico, beneficios sociales, culturales, etc. (McCool y Martin, 1994; Peters y Schuckert, 2014) por lo que la CDV de los residentes es una preocupación importante para los dirigentes de la comunidad (Aref, 2011; Uysal, Perdue et al., 2012).

Adentrándonos un poco más en estos estudios se pudo identificar que estos han tenido diversos enfoques en la manera de evaluar la relación entre turismo y calidad de vida. En correspondencia con los objetivos de esta investigación se analizan tres enfoques principales. En primera instancia están las investigaciones que han incursionado en identificar todos aquellos aspectos que intervienen entre el impacto del turismo y la CDV donde concluyen relaciones significativas entre los mismos (Allen, et al., 1993; Andereck & Nyaupane, 2011; Chancellor et al., 2011; Nawijn & Mitas, 2012; Woo, Kim et al., 2015). Biagi, Ladu y Royuela (2015) en su investigación encontraron que el turismo está relacionado positivamente con la CDV, en particular con la educación. Por su parte Garavito (2004) plantea que el turismo incide en una percepción de mejora en la calidad de vida en los sitios turísticos al igual que Liu y colaboradores (1987) concluyen que el turismo trae un beneficio en el incremento de posibilidades para la recreación.

Un aspecto importante investigado es la relación entre la distancia del área de turismo de la comunidad. Belisle y Hoy (1980) encontraron que la distancia tiene efecto significativo sobre la percepción del impacto turístico, donde mientras más alejados estén los residentes de la zona turística, el impacto del turismo se percibe de manera menos positiva. Perdue, Long y Kang, (1999) mencionaron que el impacto percibido del turismo disminuye a medida que aumenta la distancia entre el hogar de los individuos y el sector turístico de la comunidad.

En una segunda instancia se encontraron aquellos estudios que comparaban la percepción de acuerdo con las características de los residentes de una comunidad. Aquí se encontró que dependiendo de las características de los residentes como la ocupación, la nacionalidad, la

participación, etc., sus percepciones sobre los temas analizados era variada. (Jurowski y Brown, 2001).

La Teoría de Intercambio Social también explica la diferencia de las percepciones de los residentes. Ap (1992) redefinió esta teoría como "una teoría sociológica general preocupada por comprender el intercambio de recursos entre individuos y grupos en una situación de interacción" (p. 668). La Teoría del Intercambio Social indica que los individuos evalúan un intercambio basados en los costos y beneficios que trae aparejado dicho intercambio. Si en el intercambio la persona percibe los beneficios, su evaluación tiende a ser positiva; pero, si percibe los costos, su evaluación tiende a ser negativa. Desde el punto de vista del turismo, la Teoría del Intercambio Social explica que las actitudes y el apoyo de los actores hacia el turismo son influenciados por la evaluación de la percepción del turismo (Andereck et al., 2005). Por lo tanto, si las partes interesadas reciben beneficios del turismo, apoyarán la gestión y las estrategias de destino y así recibir los impactos positivos de la actividad (Woo, 2013).

En el caso de las investigaciones en esta línea, Brougham y Butler (1981), por ejemplo, encontraron que las actitudes de los residentes diferían en términos de edad, idioma, duración de los residentes, grado de exposición turística y contactos personales. Por su parte Woo (2013) evaluó la correlación entre las percepciones del impacto del turismo y la CDV de diferentes partes interesadas de una comunidad. Los principales resultados plasmaron que la satisfacción con el dominio de la vida material y no material afecta positivamente a la CDV de los interesados, ya que las percepciones más positivas del turismo impactan en mayor satisfacción con la comunidad, la vida emocional y salud/ seguridad. Además, demostró que la influencia de la percepción del impacto turístico de los residentes de la comunidad y su satisfacción con la vida depende de si los residentes están afiliados o no al sector turístico.

Haralambopoulos y Pizam (1996) por su parte, evidenciaron que aquellos residentes que tenían una relación comercial principal con la industria turística tenían actitudes más positivas que aquellos que no estaban involucrados en la industria turística. Este estudio, junto con los de Inbakaran y Jackson (2006) y Sharma y Dyer (2009) materializan el planteamiento de que los relacionados directamente al sector del turismo probablemente perciban el impacto del turismo en el bienestar económico de la comunidad de manera positiva, lo que se deriva de su propio

sentido de bienestar material, además, también queda plasmada la diferencia entre las percepciones de las personas con ingresos más altos en correspondencia con las personas con ingresos más bajos, donde los primeros perciben un impacto económico positivo mayor a los segundos.

Otra línea de investigación relevante fueron los estudios que analizan la calidad de vida de los residentes según el nivel de desarrollo del turismo a lo largo del tiempo. (Allen, et al., 1988; Carmichael, Peppard & Boudreau, 1996; Cecil, Fu, Wang y Avgoustis, 2010; Hunt & Stronza, 2014; Kim et al., 2013; Kruczek, Kruczek y Szromek, 2018; Lundberg, 2015; Meng, Li y Uysal, 2010; Perdue et al., 1995; Uysal, Woo et al., 2012). Dentro de estos estudios se han planteado diversas hipótesis. Por ejemplo, Shakeela y Weaver (2018) compararon dos comunidades en diferentes etapas del Ciclo de Vida y revelaron que mientras más residentes participaban en el turismo, más positivas eran sus percepciones hacia el mismo.

Uysal, Woo y colaboradores (2012) argumentaron que, los diferentes niveles de desarrollo del turismo pueden afectar la calidad de vida de los residentes de manera diferente dependiendo del nivel de desarrollo del destino, por lo que las actitudes de los residentes hacia los factores económicos, socioculturales y ambientales podrían cambiar de positivo a negativo. Allen y colaboradores (1988) hallaron que el desarrollo del turismo sí beneficia a las comunidades de acogida en las primeras etapas de su ciclo de vida, pero los beneficios se muestran decrecientes en las etapas posteriores. Kim y colaboradores (2013) en su estudio mostraron que la relación entre el impacto económico y social del turismo y la satisfacción con sus dominios de vida disminuyó inicialmente en la etapa de crecimiento del desarrollo turístico y alcanzó su punto máximo en la etapa de madurez.

Por otro lado, según Butler (1980) a medida que los residentes aumentan la percepción de los impactos ambientales negativos, su satisfacción con la salud y la seguridad disminuye en la etapa de declive del desarrollo turístico, a menos que el área ofrezca opciones de rejuvenecimiento o planificación alternativa. Por consiguiente, cuando una comunidad entra en la etapa de declive, los residentes de la comunidad se dan cuenta cada vez más del deterioro ambiental, lo que influye negativamente en su sentido de la salud y la seguridad (Kim et al., 2013). Además, la calidad de vida de los residentes tiende a mejorar durante las fases iniciales

del desarrollo turístico, y a disminuir cuando el turismo alcanza una capacidad de carga con un nivel de cambios aceptables, pero un desarrollo adicional puede causar un cambio negativo (Madrigal, 1993). Por lo tanto, cuanto más tiempo viven los residentes en una comunidad, más negativos son hacia el desarrollo turístico (Um & Crompton, 1987). Diedrich y García-Buades (2009) hallaron que el soporte de los residentes al desarrollo turístico constituye la diferencia fundamental entre las percepciones positivas y negativas y sustentaron que en la etapa de desarrollo este apoyo fue más alto, por lo que la percepción de los residentes puede funcionar como un indicador eficaz para pronosticar el desarrollo futuro de los destinos turísticos. Por último, Hunt y Stronza (2014) señalan que las etapas del ciclo de vida en los países en desarrollo son desiguales a las del resto del mundo.

### **1.6. Desarrollo Turístico Sustentable y Calidad de Vida.**

Es comúnmente aceptado que la sustentabilidad, el turismo y la calidad de vida están interrelacionadas. La efectividad de la actividad turística para facilitar y respaldar la política de calidad de vida, como la reducción de la pobreza en las comunidades de acogida, la revitalización del patrimonio y la cultura de la comunidad, la preservación y protección de los recursos culturales y naturales, y la sostenibilidad es una agenda de investigación cada vez más importante. El objetivo a largo plazo es proporcionar experiencias turísticas de calidad, evitar la explotación excesiva de los recursos y promover la conservación para las generaciones futuras. Por lo tanto, es considerado como un agente que incita a la transformación social y posibilita el incremento de las oportunidades de empleo y la calidad de vida de las comunidades. (Melgar, 2004).

El desarrollo turístico sustentable ha de ser económicamente viable, ecológicamente responsable en un largo plazo, y equitativo estética y socialmente para los residentes (OMT, 1997). Por lo tanto, el turismo sustentable es un modelo de desarrollo económico elaborado para aumentar la calidad de vida de los residentes, suministrar experiencias a los visitantes con mayor calidad, mantener el medio ambiente, aumentar la rentabilidad económica de la actividad turística para la población local y asegurar los beneficios a los empresarios del turismo (Pérez de las Heras, 2004). Además, posibilita un intercambio positivo entre residentes y visitantes, mediante una relación justa, y donde los beneficios son repartidos equitativamente (Asociación de Monitores

Medioambientales Almijara, 2008). Sin embargo, aún existen modelos de emprendimiento y desarrollo del turismo ortodoxos que están sesgados hacia un enfoque capitalista que debilita los beneficios previstos de la industria, especialmente para las comunidades anfitrionas (Pollock, 2015).

Actualmente hay un número creciente de empresas en el sector turístico que adoptan una estrategia y una visión de responsabilidad con la sociedad, abarcando los aspectos económicos, socioculturales y ambientales, fomentando un desarrollo sustentable de su negocio y del destino del que forman parte. Así surge la responsabilidad social de las empresas la cual se refiere, en su generalidad, a la unificación voluntaria de las operaciones de la empresa con las relaciones con la comunidad y las instituciones sociales y medioambientales (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001). “La responsabilidad social corporativa es un compromiso para mejorar el bienestar de la comunidad (incluye las condiciones humanas, así como los asuntos medioambientales) a través de prácticas empresariales discrecionales (compromiso voluntario) y contribuciones de los recursos corporativos” (Kotler y Lee, 2005, p. 3).

La aparición de estas empresas sociales que maniobran en la industria turística vuelve a enfocar las acciones en involucrar y desarrollar comunidades desfavorecidas y subdesarrolladas de manera sustentable a través del turismo aplicando una estrategia basada en el mercado que aborde los problemas sociales al tiempo que maximice los beneficios y minimice las consecuencias negativas que el turismo puede proporcionar a las comunidades de acogida. Las empresas sociales pueden ser los vínculos entre las comunidades anfitrionas y otras empresas, con el objetivo de crear medios de vida sustentables y mejorar las economías locales (Laeis y Lemke, 2016).

Por el contrario, dichas empresas enfrentan desafíos que pueden impedir la creación de beneficios deseables. Algunos de estos están relacionados con el negocio, como la falta de rentabilidad y problemas de marketing (Laeis & Lemke, 2016). Además, muchos de los negocios responsables son establecidos por personas externas, los cuales pueden aplicar programas de capacitación inadecuados, y crear una excesiva dependencia financiera externa, imposibilitando el desarrollo centrado en la comunidad (Peredo y Wurzelmann, 2015). Por último, se puede decir que, sin su propósito social, el emprendimiento social sigue de alguna

manera una agenda capitalista. (Porter, Orams y Lück, 2015). Esto conlleva por un lado, a una invitación a otras empresas externas a incluirse en la cadena de suministros del turismo, imposibilitando el desarrollo de los negocios locales y por otro lado, las estrategias de la empresa pueden estar basadas en la promoción de productos sustentables y socialmente responsables pero su objetivo principal es seguir obteniendo ingresos del mercado y lograr un posicionamiento efectivo de acuerdo con las nuevas necesidades de los consumidores.

La importancia del turismo sustentable radica en el potencial para crear valor económico, ambiental y social fomentando la participación activa de la sociedad y así crear una industria turística más inclusiva. (Aquino, Lück y Schänzel, 2018). Como <empresas sustentables> primero se deben comprender las necesidades de la región al asociarse y aprender de las comunidades y así aumentar la probabilidad de que estas tengan una participación significativa en el turismo, y que sus necesidades y aspiraciones sean escuchadas y actuadas por los gobiernos locales que usualmente tienen el poder de implementar iniciativas de desarrollo turístico logrando así una influencia positiva en la calidad de vida de todos los residentes. Por lo tanto, para lograr la sostenibilidad, los gestores necesitan un mayor apoyo de todas las partes interesadas, así como de los científicos y las organizaciones no gubernamentales (ONG), y así lograr una gestión eficiente del desarrollo y proveer mayores beneficios a las comunidades locales.

## **1.7. Conclusiones del capítulo**

El ciclo de vida de los destinos turísticos constituye una herramienta para comprender los cambios en la demanda, los beneficios que genera, las actitudes de los residentes y las estrategias a implementar en cada una de sus fases. La sustentabilidad debe ser un eje primordial en la planificación, debido a que a través de esta se reducirán los impactos negativos del turismo y aumentarán los beneficios.

Existen tres enfoques principales en la manera de evaluar la relación entre turismo y calidad de vida: identificar aspectos que intervienen entre el impacto del turismo y la calidad de vida con relaciones significativas, comparar la percepción de acuerdo con las características de los residentes de una comunidad y analizar la calidad de vida de los residentes según el nivel de desarrollo del turismo a lo largo del tiempo.

Existen cuatro dominios del bienestar como aproximación a la medición de la calidad de vida subjetiva: el dominio material, el dominio espiritual, el dominio comunitario y el dominio de salud/seguridad; los cuales definen el nivel de satisfacción del individuo con ciertos indicadores subjetivos.

El turismo sustentable es un modelo de desarrollo económico trazado para elevar la calidad de las experiencias de los turistas, mejorar la calidad de vida de las comunidades, conservar la calidad del medio ambiente y asegurar la obtención de beneficios por parte de los empresarios turísticos.

## **2. CAPITULO II. DESCRIPCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE DESARROLLO TURÍSTICO DE GAVIOTA S.A PARA EL DESTINO DE CAYOS DE VILLA CLARA.**

### **2.1. Introducción**

Para la realización de este capítulo se utilizaron las técnicas de revisión de documentación de los planes de desarrollo turístico del país y la política turística, del Ministerio del Turismo (MINTUR) y Grupo de Administración Empresarial de las Fuerzas Armadas Revolucionarias (GAESA) empresa matriz encargada de la gestión en el territorio objeto de estudio. En una segunda instancia se realizaron tres entrevistas semiestructuradas con especialistas en la gestión turística de varios departamentos de la empresa donde las respuestas respondieron a un código de ética y licitud.

Las preguntas se fundamentaron principalmente en definir aquellos indicadores sustentables de la empresa en sus tres dimensiones (sociocultural, económico y ambiental) basadas en el Marco de indicadores mundiales para los Objetivos de Desarrollo Sostenible y metas de la Agenda 2030. La primera entrevista se enfocó al área de Recursos Humanos, para conocer el ámbito social de la estrategia. La segunda a Calidad y Medio Ambiente para conocer la dimensión ambiental y la tercera al ámbito Económico. Las entrevistas se realizaron el día 15 de agosto de 2019 en los horarios de 10:00, 10:40 y 14:30 respectivamente, con una duración de 40 min a una hora aproximadamente. En el tratamiento de los datos existieron varias limitantes que se señalan posteriormente.

1. El objetivo de este capítulo es la descripción general de la estrategia de desarrollo del Grupo Empresarial Gaviota S.A vista desde el marco de la sustentabilidad, abordando indicadores que describen el accionar de la empresa en la región y su impacto en las dimensiones económica, social y ambiental, en función de describir el contexto en el que se desarrolla. Cabe destacar que para los fines de la presente investigación la información responde a los temas tratados y cumple con los objetivos.
2. Al ser Gaviota S.A una empresa gubernamental, la divulgación de la información es muy limitada por lo que mucha información obtenida en este capítulo no está respaldada por ninguna bibliografía existente en Internet.

3. Se acordó con las personas entrevistadas mediante compromisos éticos y lícitos que solo se rescataría la información necesaria para los objetivos de la investigación y con la prohibición de fotografías, copias directas o algún otro tipo de duplicado.
4. Las conclusiones acotadas en esta investigación responden al espectro amplio de la estrategia por lo que no se evidencian datos estratégicos internos de la organización. Cabe destacar que para los fines de la presente investigación la información responde a los temas tratados y cumple con los objetivos.

Las entrevistas fueron realizadas simultáneamente donde se realizó un registro de las características de estas, estableciendo el área, la fecha, la hora y las preguntas realizadas con el objetivo de mostrar evidencia respecto a dichos encuentros. Por cuestiones de ética profesional el nombre de las personas implicadas no se menciona (Ver anexo 1).

## **2.2. Caracterización del GRUPO DE TURISMO GAVIOTA S.A.**

El GRUPO DE TURISMO GAVIOTA S.A., se desenvuelve bajo la administración del Grupo de Administración Empresarial de las Fuerzas Armadas Revolucionarias (GAESA). Comenzó sus operaciones comerciales en 1988, con varias instalaciones turísticas en Varadero, Baracoa y Topes de Collantes (Gaviota, 2016a). A partir de esa fecha ha ido evidenciando un crecimiento acelerado en sus operaciones, donde no solo gestiona entidades hoteleras sino que incluye marinas, parques naturales y parques temáticos, bajo los servicios de alojamiento y restauración como principales y servicios comerciales convencionales asociados o complementarios especializados (Gaviota, 2016a). La empresa se desenvuelve a través de sus partes interesadas, las cuales están conformadas por los trabajadores y proveedores e inversionistas como clientes internos, por los turistas como clientes externos y por las autoridades ambientales, los mandos superiores y por las comunidades locales cercanas. (Gaviota, 2016a)

Actualmente la empresa lleva a cabo sus operaciones en destinos con atractivos de alto valor natural y cultural, dentro de ellos se destacan las áreas naturales protegidas, playas vírgenes o de alta calidad y ciudades o sitios con elevados valores históricos y socioculturales. La administración del Grupo de Turismo Gaviota S.A se divide en diferentes regiones en el país, subordinadas a una dirección general en la capital del país Ciudad de La Habana. Estas sedes están denominadas como delegaciones territoriales divididas en: Delegación Gaviota Nacional,

Hoteles de la Habana Habaguanex, Delegación Gaviota Occidente, Delegación Gaviota Centro, Delegación Gaviota Topes de Collantes y Delegación Gaviota Oriente. La delegación involucrada en esta investigación es la Delegación Gaviota Centro, encargada de gestionar el destino turístico Cayos de Villa Clara, la cual cuenta con departamentos macro que abarcan todas las áreas hoteleras, a los cuales están subordinados los departamentos micro a nivel de instalación hotelera.

### 2.3. Caracterización del polo turístico Cayos de Villa Clara.

Los Cayos de Villa Clara están ubicados en el archipiélago Sabana- Camagüey, en la zona costera norte de las provincias cubanas de Camagüey, Ciego de Ávila, Sancti Spíritus, Matanzas y Villa Clara, siendo administrados por esta última. En la extensión territorial de esta zona existen alrededor de 35 espacios naturales protegidos con una abundante representación de flora y la fauna y un alto valor histórico, económico y sociocultural. Está compuesto por tres regiones principales Cayo Santa María, Cayo Ensenachos y Cayo Las Brujas como los principales lugares de desarrollo turístico, además están Cayo Francés, Majá, Español de Adentro y Cayo Cobos, entre muchos otros (alrededor de 500), conformando el subsistema insular Cayos de la Herradura (Ecured, 2018). (Figura 2.1)



Figura 2.1: Ubicación Cayos de Villa Clara.

Fuente: [http://www.agencia-viajes-lima.com/mapa\\_cayos.htm](http://www.agencia-viajes-lima.com/mapa_cayos.htm).

Dicho sistema de cayos está atado al territorio costero de la isla por una carretera de 48 km que obtuvo el premio internacional “Puente de Alcántara” por contar con un alto valor de protección a la biodiversidad de la región y por su estructura y ejecución (Mayoral, 2001). En territorio posee su propio Aeropuerto Internacional de Villa las Brujas, pero solo tienen permitido arribar aeronaves de pequeño y mediano porte. El principal aeropuerto emisor de turistas hacia el destino es el Aeropuerto Internacional Abel Santamaría en la provincia de Villa Clara (Mintur, 2018). La red de transportación interna de Cayos de Villa Clara está formada con un sistema público de autobuses urbanos, una amplia red de taxis y agencias de renta de autos. En cuanto al alojamiento, es comercialmente identificado como un destino Todo Incluido, y existen actualmente más de 12 000 habitaciones, agrupadas en 19 hoteles 5 estrellas, un hotel 4 estrellas y 1 villa 3 estrellas, además se prevé la apertura de dos nuevos hoteles (Mintur, 2018). (Anexo 2)

#### **2.4. Estrategia de desarrollo Turístico Polo Cayos de Villa Clara, Gaviota S.A.**

La estrategia que ha tomado el Grupo Gaviota S.A. en el destino está elaborada con base en la estrategia Nacional que presenta el país en la rama turística por lo que ha estado marcada principalmente por un alto grado de crecimiento en infraestructura y servicios marcando un crecimiento acelerado en los últimos años. Debido a las características de la organización cada esfera de la industria está planificada mediante resoluciones nacionales establecidas para estricto cumplimiento en todas las instalaciones que maneja el grupo.

Sin embargo, existen áreas como la social que no tienen un documento interno que lo respalde porque al ser un establecimiento gubernamental se rige por los preceptos del Estado y el sistema social establecido en Cuba. Dichos preceptos están basados en la Constitución de la República de Cuba y en Los Lineamientos del Partido Comunista de Cuba (PCC, 2017, 2019), los cuales especifican las pautas a seguir en todas las esferas.

##### **2.4.1. Dimensión ambiental. Estrategia Ambiental.**

###### **2.4.1.1. Generalidades.**

Las expectativas de Gaviota S.A en cuanto a desarrollo sustentable, transparencia y responsabilidad han evolucionado dentro del contexto de requisitos legales cada vez más estrictos, presiones crecientes con relación a la contaminación del medio ambiente y el cambio climático (Gaviota, 2016a). La estrategia ambiental responde a estas expectativas en equilibrio con las necesidades económicas, con el objetivo de contribuir al pilar ambiental de la sostenibilidad. Para la proyección de un Sistema de Gestión Ambiental que responda a la Estrategia Ambiental Nacional y a las proyecciones actuales de la gestión ambiental en la República de Cuba se establece la Estrategia Ambiental, con un alcance de aplicación a todas las actividades, productos y servicios del Grupo de Sociedades Gaviota hasta el año 2020, y que será factible de mejora dentro de su vigencia, ante la promulgación de nuevos instrumentos jurídicos y otros cambios que acontezcan en las tendencias de la gestión ambiental y en la organización. (Gaviota, 2016a)

En la proyección de la estrategia de desarrollo turístico como el sistema de iniciativas y procedimientos que pone en práctica Gaviota S.A a fin de lograr la más completa y orgánica valoración de los recursos turísticos existe una marcada interrelación con otros tipos de actuaciones gubernamentales, entre las que destacan el transporte, los servicios comunales, gastronómicos, actividades culturales, etc. (Gaviota, 2016a)

#### Objetivos estratégicos ambientales

- Posicionar la gestión ambiental dentro de las prioridades de la organización.
- Prevenir y mitigar los impactos ambientales negativos.
- Mitigar los efectos adversos de las condiciones ambientales sobre la organización, empleando con eficiencia los mecanismos económicos y financieros establecidos.
- Mejorar el desempeño ambiental.
- Apoyar a la organización en el cumplimiento de los requisitos legales, y de los instrumentos de la política ambiental y la gestión ambiental aplicables.
- Controlar e influenciar sobre la forma en que la organización gestiona y lleva a cabo la disposición final de bienes y servicios.
- Lograr beneficios financieros y operacionales que pueda ser el resultado de implementar alternativas ambientales respetuosas.

- Comunicar la información ambiental a las partes interesadas pertinentes, promoviendo valores éticos

### Definición de Problemas Ambientales

En la definición de los problemas ambientales y sus causas Gaviota establece la actualización del diagnóstico considerando:

- Los problemas identificados en la Estrategia Ambiental del MINFAR.
- Los problemas identificados en las estrategias del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente (CITMA).
- Los requisitos de los ecosistemas donde se desarrollan las actividades.
- La tipología de las actividades propias.
- Los requisitos legales y otros, aplicables a la gestión ambiental.
- Los aspectos ambientales identificados para cada actividad/proceso.
- Los impactos ambientales en los ecosistemas y en la salud y calidad de vida de las partes interesadas.
- La evaluación del desempeño ambiental.
- La retroalimentación a partir de incidentes de NO CONFORMIDAD ambiental, incluidas las situaciones de emergencias. (Gaviota, 2016a)

Los principales problemas ambientales establecidos son: Contaminación de suelos, aguas y atmosfera; Desechos sólidos; Residuales Líquidos; Desechos peligrosos y productos químicos; Emisiones a la atmosfera; Reducción de la disponibilidad de recursos naturales; Consumo de agua; Consumo de energía y combustibles; Consumo de productos, utensilios, y equipos propios de cada actividad; degradación de los suelos; Afectación a la cobertura forestal; Pérdida de la biodiversidad biológica y Afectación a valores de la identidad, nacionales y locales. (Gaviota, 2016a)

### Instrumento de la Política y la Gestión Ambiental Nacional.

- La estrategia Ambiental Nacional.
- La Ley número 81/1997 “Del Medio Ambiente” y su regulación complementaria

- El ordenamiento ambiental: Considera íntegramente, los aspectos ambientales y su vínculo con los factores económicos, demográficos y sociales, a fin de alcanzar la máxima armonía posible.
- El Sistema Nacional de Información Ambiental.
- La evaluación de impacto ambiental.
- La licencia Ambiental: Licencia otorgada por el CITMA a toda actividad que puede producir impactos relevantes en el entorno o que requiera de un control al cumplimiento de lo establecido.
- El Sistema de Inspección Ambiental Estatal.
- La investigación científica y la innovación tecnológica.
- La Educación Ambiental. (Gaviota, 2016a)

#### **2.4.1.2. Establecimiento del Sistema de Gestión Ambiental en correspondencia con la Norma Cubana NC ISO 14001:2015 “Sistemas de Gestión Ambiental-Requisitos con orientación para su uso.**

La Gestión Ambiental de la industria turística en Cuba está basada en la NC ISO 14001:2015 como instrumento regulador para establecer las acciones encaminadas a la protección conservación y control del medio ambiente. Esta norma es una inserción y adaptación del país a las Normas ISO Internacionales, las cuales aprueban su uso a nivel nacional. Además entrelaza dicha norma con un enfoque que subyace a un Sistema de Gestión Ambiental. (Gaviota. 2016a)

Los requisitos de la NC ISO 14001:2015 se consideran desde una perspectiva sistemática u holística por lo que se establece una interrelación con requisitos de otros sistemas integrados de gestión (calidad, seguridad y salud en el trabajo y control interno) (ISO, 2015). Los requisitos para tratar se establecerán en la investigación de manera generalizada por las características de la información y de acuerdo con el código de ética del estudio.

##### **1. Contexto de la Organización (Requisito 4 NC 14001:2015)**

- Comprensión de la organización y de su contexto: Cada Unidad Empresarial determinará sus cuestiones externas e internas pertinentes para su propósito con respecto a: condiciones ambientales, contexto cultural, social, legal, económico, natural y competitivo externo y las características internas.

- Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
  - Determinación del alcance del Sistema de Gestión Ambiental.
  - Sistema de Gestión Ambiental (SGA): Considera los procesos necesarios, sus interacciones con las condiciones ambientales y los requisitos de las partes interesadas. Se integrará a los procesos de negocio (proyectos, compras, promoción, etc.) (Gaviota, 2016a).
2. Liderazgo (Requisito 5 NC 14001:2015): Política Ambiental; Roles, responsabilidades y autoridades en la organización. (Gaviota, 2016a)
  3. Planificación (Requisito 6 NC 14001:2015)
    - Acciones para abordar riesgos y oportunidades: Se determina y mantiene información documentada de los riesgos (efectos potenciales adversos) y oportunidades (efectos potenciales beneficiosos). Se establecen acciones para abordar los aspectos anteriores tomando en cuenta las opciones tecnológicas, los requisitos financieros, operacionales y de negocios.
    - Objetivos ambientales y planificación para lograrlos: El plan de acciones de la Estrategia Ambiental establece acciones, recursos, responsables, fecha de cumplimiento e indicadores de desempeño. (Gaviota, 2016a)
  4. Apoyo (Requisito 7 NC 14001:2015): Recursos; Competencia; Toma de conciencia.; Comunicación; Información documentada
  5. Operación (Requisito 8 NC 14001:2015): Planificación y control operacional; Preparación y respuesta ante emergencias: Plan de Reducción de Desastres. (Gaviota, 2016a)
  6. Evaluación del desempeño (Requisito 9 NC 14001:2015)
    - Seguimiento, medición, análisis y evaluación: Evaluación del cumplimiento a través de una Guía para la Evaluación del Desempeño Ambiental conformada por los aspectos de la NC 14001:2015, la guía de Inspección Estatal Ambiental, etc.
    - Auditoría interna: Programa de Auditoría Interna: incluye frecuencia, métodos, responsabilidades, requisitos de planificación y la elaboración de informes. Además la dirección tiene la obligación de revisar el cumplimiento del SGA. (Gaviota, 2016a)

7. Mejora (Requisito 10 NC 14001:2015): No conformidad y acción correctiva: El término No Conformidad se refiere al incumplimiento de un requisito. Los resultados del proceso de seguimiento y medición serán objeto de análisis y evaluación para determinar las áreas de éxito y las acciones correctivas pertinentes. (Gaviota, 2016a)

#### **2.4.1.3. Contexto Ambiental Actual**

Las acciones ambientales en el destino se llevan a cabo a través de un movimiento nacional muy amplio llamado “Tarea Vida”, en el que se identifican los principales problemas ambientales del país en el enfrentamiento al cambio climático y se trazan los lineamientos para su materialización. A raíz de lo anterior y en concordancia con la NC ISO 14001:2015 se ha logrado mantener la conservación ambiental a niveles aceptables. Entre los logros que más destacan se encuentran:

- El Sistema de Gestión Ambiental (SGA) está marcado por más del 60% de sus instalaciones certificadas por las Normas ISO.
- Obtención de licencias ambientales en más del 70% de las instalaciones en el destino donde cada instalación implementa el Sistema de Gestión Ambiental con su Plan para el Manejo de los Desechos Sólidos y Desechos Peligrosos, la Política Ambiental, Plan de Ahorro y Reciclaje y el Plan de Manejo de Áreas Naturales Protegidas.
- Se plantea la participación del grupo en diferentes premios y certificaciones que garantizan la legitimidad de su gestión sustentable. Algunos de estos reconocimientos son: Reconocimiento Ambiental Nacional (RAN) que otorga el CITMA a 4 unidades anualmente; Certificación de los Sistemas de Gestión Ambiental de acuerdo con la Norma Cubana ISO 14001; Certificación de playas Bandera Azul (Gaviota, 2016b); el Reconocimiento “Libre de CFC” que otorga la Oficina Técnica del Ozono del CITMA y Premio Internacional Puente de Alcántara 2001 al pedraplén Caibarién-Cayo Santa María (Mayoral, 2001).
- Instalación de tres plantas de tratamiento de residuales que minimizan los impactos de los desechos hacia el medio ambiente.
- Instalación de dos plantas desalinizadoras que reducen el consumo del agua potable en la región.
- Conservación de la biodiversidad de la región.

- Trabajo en conjunto con otras organizaciones para la protección de la flora y fauna autóctona.

Además, en colaboración con el CITMA se lleva a cabo un Programa de Educación Ambiental para la comunidad de Caibarién, que funciona tanto dentro como fuera de las instalaciones, dirigido a los diferentes sectores claves de este territorio, y que cuyos resultados contribuyen al propósito de lograr, paso a paso, la implementación del Programa de Manejo Integrado de la Zona Costera del territorio. La Delegación Gaviota Centro en su Programa Ambiental define la Meta 7.1.5. que consta de una serie de acciones encaminadas a contribuir a la sustentabilidad del turismo cubano, a partir de impactos positivos en la población local y el país. Dentro de las principales acciones que se llevan a cabo está la contribución, en la medida de lo posible, a las acciones de saneamiento ambiental de las comunidades cercanas, como la recogida de residuos sólidos, tratamiento a áreas verdes, limpieza, etc. (Gaviota, 2016b)

Dentro de las actividades que se desarrollan dentro de las instalaciones están: la capacitación a los trabajadores, desarrollo de un programa de actividades educativas y de divulgación sobre la relación turismo-medio ambiente y la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental. En la comunidad se promueve la creación de círculos de interés y sociedades científicas en todos los centros de educación relacionadas con la temática ambiental, se desarrollan eventos en salud a las efemérides ambientales como festivales y concursos infantiles y actividades divulgativas sobre temas ambientales en los lugares de mayor afluencia de personas. (Gaviota, 2016b)

Al cliente se le brinda información por diversos medios (bienvenidas, actividades de animación, servicio de guías, durante las transportaciones, y en general los trabajadores de “primera línea), acerca de los valores de la biodiversidad (flora y fauna, formaciones vegetales, comunidades animales) existentes en el entorno. Además se sitúan señales identificativas en las principales especies arbóreas y de jardines con sus nombres, vulgar y científico, para información al turista. Por otro lado, se implantan Códigos de Conducta para clientes con aquellas medidas para la protección del medio ambiente que deben observar en la instalación u oferta, de acuerdo con las peculiaridades de cada lugar. (Gaviota, 2016b)

A pesar de lo anterior, existen problemáticas que afectan el medio ambiente desatadas de la propia actividad turística, que si bien no se presentan en un alto porcentaje continúan afectando al destino. Las principales no conformidades del destino en cuanto a la actividad turística, determinadas en los programas ambientales, están relacionadas con:

- El mantenimiento constante y sistemático de los equipos que generan contaminación atmosférica y de ruido.
- Reducir el uso de los recursos.
- Mayor reducción de desechos.
- Controlar la gestión de desechos para su reciclaje.
- Mayor control en el accionar de los trabajadores y clientes.
- Controlar el vertimiento de objetos sólidos y contaminantes a los desagües.
- Controlar la entrada a la región insular de especies de flora y fauna invasoras.
- Pérdida de áreas de playa.
- Pérdida de fauna autóctona.
- Mantener el flujo de equipamiento para lograr un correcto índice de higiene en todas las instalaciones.
- Lograr un control riguroso a nivel micro en el cumplimiento de todos los procesos de la Estrategia Ambiental. (Gaviota, 2016b)

Además, en un estudio del CITMA en el año 2016 se corroboró que existen problemas enfocados en el constante ajuste de los planes de crecimiento y explotación con un incremento en la utilización del suelo generando impactos ambientales derivados de las actividades de construcción. También, se utilizan de zonas naturales de amortiguamiento, se construyen infraestructuras que arquitectónicamente no están integradas al medio, se incrementa la pérdida de la biodiversidad y hay un sobre consumo de agua y energía. (González y Álvarez, 2016)

La situación en la comunidad de Caibarién, por su parte, es un poco más crítica debido a la no existencia de un sistema de drenaje, gran parte de las aguas residuales de la ciudad se vierten en el litoral, razón por la cual las aguas del malecón están contaminadas. Además, por la falta de conciencia ambiental existen determinadas áreas de la localidad convertidas en micro vertederos.

## **2.4.2. Dimensión Social.**

La principal base social de la empresa se encuentra en la Constitución Cubana donde se especifican las pautas en la que toda persona, y entidad estatal socialista debe sentirse y comportarse respecto a los demás. A través de las entrevistas, la observación directa y revisión de documentos se pudieron identificar varios indicadores socioculturales de sostenibilidad que vislumbran la situación de esta dimensión en el destino así como su correlación con la calidad de vida de la comunidad de Caibarién.

### **2.4.2.1. Indicadores sociales de sustentabilidad Grupo Gaviota S.A.**

#### Satisfacción de los clientes externos

La satisfacción del cliente se mide constantemente a todos los niveles empresariales y en todos los espacios de los turistas. La principal herramienta de medición es la Encuesta Corporativa Gaviota S.A que se lleva a cabo mensualmente, por un grupo encuestador de la Delegación Gaviota Centro, en todas las instalaciones del grupo. A través de ella se realizan las evaluaciones de desempeño de los trabajadores y directivos. Además se aplican en cada instalación las evaluaciones de cada cadena extranjera enfocadas en sus operaciones. A la salida de los clientes se les realiza una entrevista a través de la organización Infotur S.A, que mide la satisfacción global del destino y lo compara con otros destinos turísticos del país. Por último, se hace una revisión constante de la reputación online de todos los hoteles en los principales sitios de opinión internacionales (TripAdvisor, Monarca, Booking, Trivago, Redes Sociales, etc..) a través de la herramienta estadística ReviewPro que reúne todas las opiniones y optimiza la información adaptándola a las necesidades de gestión de la empresa.

#### Gestión efectiva del Recurso Humano

La situación de la Gestión de Recursos Humanos por parte del grupo Gaviota S.A crea mucho potencial en el capital humano local. Primeramente, se promueve el desarrollo de los RR HH a través de una constante capacitación en temas relacionados con el mejoramiento de las habilidades personales y profesionales en la empresa, el aumento de la autoestima, el trabajo en equipo y la prevención de adicciones, todo lo anterior enriquecido con adecuada supervisión.

Esto se realiza a través de las Escuelas de Hotelería y Turismo, universidades y capacitaciones internas de personas con grandes capacidades profesionales y pedagógicas.

La Delegación Gaviota Centro en su Programa Ambiental define la Meta 7.1.5, la cual está basada en apoyar la incorporación priorizada de los pobladores del entorno como trabajadores en las diferentes estructuras, trabajando por su promoción a cargos directivos (Gaviota, 2016b). Según el departamento de Recursos Humanos más del 90% de los trabajadores son de procedencia local, además, el 73% de los directivos son de la misma procedencia.

La capacitación de los trabajadores se realiza periódicamente en todos los temas relacionados con la hotelería, turismo, medio ambiente, cultura y sociedad. Existen convenios y relaciones contractuales con la Escuela de Hotelería y Turismo Formatur, Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente, empresas forestales, Cuerpo de Guardabosques, Ministerio de Cultura, la Universidad Central Marta Abreu de las Villas y otras entidades especializadas, para el fortalecimiento de las acciones de educación por vías formales y no formales. Existe además, internamente, un programa de capacitación de las Comisiones “Por un Turismo Sostenible” de la Delegación Gaviota Centro donde se imparten temas sustentables en las tres dimensiones (Gaviota, 2016b).

Además, se garantizan las buenas condiciones de trabajo en las instalaciones, un clima laboral positivo donde el trabajador es escuchado a través de una comunicación eficaz, trato digno y encuestas de satisfacción. Los trabajadores participan en la toma de decisiones, tienen posibilidades de promoción, existe un sistema de rotación interna de puestos de trabajo, las condiciones de seguridad y salud al trabajador son garantizadas mediante una Ley Nacional de Salud y Seguridad en el Trabajo impuesta por el gobierno y de obligatorio cumplimiento en todas las empresas cubanas. También es garantizada la correcta alimentación de los trabajadores, con el acceso de al menos una comida al día dependiendo de los turnos de trabajo especificando que la jornada laboral no excede de 8 horas excepto en casos extraordinarios.

Por otro lado, al ser una entidad estatal se rige por las bases de la Revolución Cubana para la gestión de sus trabajadores. A través de la Constitución de la República de Cuba (PCC, 2019) se establecen las bases para garantizar que no exista explotación ni acoso sexual o de cualquier

otra forma. Además no existe diferencia de género, religión, preferencia sexual, raza y se ofrece igualdad de oportunidad de empleo para cualquier persona. No se permite el trabajo infantil.

Sin embargo, a pesar de lo anterior existen determinados aspectos intrínsecos en la propia actividad turística que son motivos de insatisfacción laboral y alto grado de fluctuación. Primeramente se encuentran los tipos de contrato, donde predominan los contratos temporales, lo cual inserta precariedad e inseguridad del empleo caracterizándolo por altas tasas de rotación. Por lo tanto, el colectivo hotelero del sector está formado por una plantilla joven que permanece pocos años trabajando debido a la alta carga de trabajo de algunos puestos y por supuesto a la baja remuneración que percibe en relación con las horas trabajadas, con la existencia de turnos de trabajo rotatorios.

Otro aspecto que se presenta en la región y es característica del turismo cubano, son las pocas expectativas de promoción en base al nivel académico que presentan muchos de los trabajadores, ya que los titulados realizan labores inferiores a su categoría profesional, y hasta en otro campo diferente a sus estudios, lo que origina un grado de insatisfacción personal por el trabajo. Sin embargo, el nivel escolar en algunos nomencladores de puestos de trabajo para varios cargos básicos es superior a los requerimientos de las funciones a desempeñar, por lo que los demás que tienen las características y la motivación para ingresar no lo logran. La dirección también es sobrevalorada en el turismo cubano debido a que existe poca motivación a los cuadros y poco contraste de sueldo entre los dirigentes y los subordinados no estimulando el deseo de promoción en los trabajadores. Por último, con la llegada del sector privado las ofertas laborales tienen mejores sistemas de estimulación por lo que ha causado un desplazamiento de la demanda hacia este sector.

#### Conservación del patrimonio histórico-cultural local y estimulación de diversas formas de cultura contemporánea.

La valía como oferta adicional al polo turístico Cayos de Villa Clara potencia la conservación del patrimonio histórico de Caibarién y de su cultura nativa. Para lograr lo anterior, existe una red de colaboración sólida entre el Ministerio del Turismo (MINTUR), la Unión Nacional de Artistas y Escritores (UNEAC), el Ministerio de Cultura (MINCULT) y el Grupo Gaviota S.A, la cual evalúa mensualmente la gestión de propuestas culturales en el destino y son los

encargados del rescate y conservación de las tradiciones locales encaminadas a satisfacer las necesidades de los clientes que visitan el destino y aumentar las opciones de ocio y recreación para los residentes de la comunidad.

Dentro de las instalaciones se promueve la cultura regional y nacional en todas las actividades de animación que se desarrollan en las entidades hoteleras, así como las tradiciones culinarias y arquitectónicas que forman parte del producto turístico ofertado. Las fiestas populares como los carnavales populares y el Carnaval Acuático, por mencionar los más representativos, son un punto importante de participación de Gaviota S.A. Estas fiestas son patrocinadas por el grupo y son prestados servicios de gastronomía y recreación llevados a cabo por los mismos trabajadores de la empresa.

El Programa Ambiental por su parte, plantea incluir en la ambientación, diseño, mobiliario, espectáculos, artesanías y otras ofertas culturales, manifestaciones de reconocida calidad, que sean provenientes de la propia localidad. Este aspecto se cumple al 100% dentro de la empresa ya que toda la ambientación, diseño, mobiliario, actuaciones artísticas y otras, provienen de artistas locales. Además, en la interacción con la comunidad del entorno (pobladores), se deben respetar las tradiciones, costumbres, cultura y estilos de vida de esta, con una adecuada conducta social (Gaviota, 2016b). Ese aspecto se le da el debido cumplimiento a través de los códigos de conducta de clientes externos e internos, donde se establece el respeto a los pobladores locales.

También se define la protección de los valores históricos y socioculturales en el 100% de los sitios donde se localizan las instalaciones y ofertas. Aquí se establece la compatibilización, con los organismos y entidades correspondientes, de la evaluación de los recursos históricos y culturales de interés turístico y la elaboración de planes para su puesta en uso de manera sustentable, la inserción de los valores locales en las ofertas de restauración, animación y en la ambientación de los sitios y en general de la imagen organizacional, buscando la tipicidad y diferenciación de cada uno de los productos. Además, de velar porque los diseños arquitectónicos estén adecuados a las condiciones climáticas, antecedentes culturales y estéticamente contemporáneos, empleando los materiales de construcción adecuados en cada caso. (Gaviota, 2016b)

Sin embargo, como se produce un éxodo de profesionales hacia el turismo, hay un déficit laboral en los servicios culturales y el comercio, así como en la salud y en la educación donde el personal sobrepasa los 40 años, o se suplen con estudiantes que una vez graduados aspiran a incorporarse también a la actividad turística. Por lo tanto, existen pocas opciones para los jóvenes y adolescentes, escasean los centros nocturnos, más aún en moneda nacional. Las actividades de las instituciones culturales tienen un público ya establecido y mayoritariamente adulto, salvo las que se realizan directamente en centros escolares. Con el reasentamiento de la población originaria de otras regiones se manifiesta un efecto sobre los servicios locales. También existen contrastes de la paisaje urbano entre las zonas residenciales de la población empleada en la actividad turística y el resto de la ciudad, a su vez, se presenta la asunción de modelos foráneos en las costumbres y hábitos de esta parte de la población, en el sentido de que esta ha tomado estilos, modos y conductas de vida ajenas a la localidad y al contexto del país.

#### Mantenimiento de la seguridad, protección y control del destino.

Las estrategias de seguridad, protección y control del destino asumen la seguridad como factor determinante para el éxito. El país ha logrado un posicionamiento en el mercado turístico basado en el clima de paz, seguridad y protección al visitante, mediante niveles elevados de estabilidad político-social. Como consecuencia, el destino ofrece un nivel de garantía elevado permitiendo una visita tranquila, con los cuales se relacionan hechos delictivos que ponen en riesgo al visitante.

Además, según planes de seguridad de las instalaciones hoteleras, se cumple en un 98% las competencias asociadas a la responsabilidad laboral en las entidades turísticas y de prestación de servicios al visitante, evitando conductas violatorias de la disciplina laboral, se aplican medidas disciplinarias educativas para sancionar la violación de la disciplina laboral con una eficiencia formativa superior al 93%. Se reduce en un 95% las causas y condiciones que provocan hechos delictivos relacionados con robos y otras acciones ilícitas que atentan contra la seguridad y protección del visitante y del habitante local. Personal directivo y trabajadores preparados al 100% en los diferentes planes de medidas aplicados en las entidades turísticas y de apoyo al turismo (Plan Antidrogas, Antiterrorismo, Catástrofes, Incendios, Seguridad, etc.).

Uno de los problemas que trae el turismo es el relacionado a los accidentes en las vías de tránsito debido al alto flujo peatonal y vehicular en las zonas de entradas y salida del municipio (ONEI, 2019a), y a la idiosincrasia de los turistas a la hora de conducir en el territorio, a pesar de que se realizan varias acciones para disminuir estos problemas que afectan a la población en general como el control peatonal y vehicular por autoridades locales, la mejora y ampliación de las vías y las señales de tránsito, el control vehicular por parte de las agencias transportistas, etc., estos aún persisten. En cuanto a la correlación existente entre el turista y el anfitrión surgen algunos casos de asedio a visitantes, aunque en pequeña escala, y son llevados a cabo principalmente por personas de bajo nivel cultural, bajo ingreso económico y personas con discapacidades.

#### Participación en proyectos de educación, salud y vivienda.

Este indicador se manifiesta en lo relacionado a la concientización turística a través de la formación y la capacitación con el fin de contribuir al establecimiento en la mente de los trabajadores de una cultura turística básica y especializada. Por lo que se ha desarrollado en la región un movimiento acelerado de educación al turismo, donde se ha logrado la extensión de instituciones de capacitación y desarrollo de los RR HH, para ofrecer la aptitudes necesarias de acuerdo con los cargos que demande la empresa (Escuela de Gastronomía, FORMATUR y Centros de Educación Técnico Superior de Hospitalidad).

Dentro de todas las instalaciones que maneja el grupo existen cooperaciones con organizaciones que promueven la educación y la salud dentro del clima laboral y en su consecuente influencia en la vida social de sus trabajadores. Un ejemplo de ello son las relaciones estrechas con las escuelas de Formación para el Turismo (FORMATUR) de la región. Estas instituciones ofrecen la posibilidad a jóvenes de preparación en ramas del turismo y la futura inserción en la actividad turística. A su vez son disímiles las capacitaciones, cursos, talleres y preparaciones ideológicas que se llevan a cabo dentro de los hoteles para los trabajadores para aumentar el nivel profesional como las habilidades necesarias para los puestos de trabajo.

El Programa de Superación Integral para Jóvenes es una gran oferta para la educación, donde a través de la Unión de Jóvenes Comunistas (UJC), organización política que está presente en todas las unidades turísticas a través de los llamados Comités de Base y que posee lazos estrechos con la oficina municipal, promueve determinados valores comunes y contribuye a la

creación de nuevas oportunidades de acceso a la educación sin importar edad, sexo o raza, para así elevar su nivel cultural y profesional.

También está en funcionamiento la línea de adolescentes y jóvenes del Proyecto de Prevención de ITS-VIH-SIDA, donde se aplica un programa en conjunto con la comunidad, con una estrategia que imposibilita el debilitamiento de las relaciones que unen al individuo con la sociedad a través de diferentes acciones dentro de las instalaciones hoteleras. Por otra parte, se fortalece el vínculo que establece la escuela con los padres trabajadores de la rama turística donde se buscan mecanismos que involucren directamente a los padres en la elaboración de determinadas actividades promovidas. Así se realiza la inclusión tanto de los trabajadores de Gaviota como sus familiares generando mecanismos de igualdad de oportunidades y derechos y ayudándolos desde el punto de vista psicológico.

En conjunto con la constructora ALMEST, perteneciente al GAE, se han creado las condiciones necesarias para instalar a trabajadores en hogares construidos para uso exclusivo de los mismos y sus familiares. Estas viviendas tienen un alto grado de confort y calidad y existe la posibilidad de que se le atribuya como propiedad privada al trabajador luego de 10 años habitándola y siendo parte de la empresa. Dichos hogares están ubicados en zonas donde solo habitan personal de Gaviota S.A y donde se han creado las condiciones no solo para sus trabajadores sino también para suplir las necesidades de los familiares mediante la creación de escuelas, centros de abastecimiento, centros de recreación y áreas de uso público. Esto ha provocado el desplazamiento desde otros municipios hacia Caibarién y el consecuente aumento de la población residente en la comunidad.

#### Influencia positiva en la vida social y los problemas sociales.

Con el apoyo de la Federación de Mujeres Cubanas (FMC) se buscan soluciones a través de determinadas tareas encaminadas a prevenir la violencia familiar y la prostitución, entre muchas otras. No solo con la FMC se realiza esta labor, también se lleva a cabo un trabajo en conjunto con otras organizaciones como la Comisión de Atención a Menores, debido a que los niños son un grupo vulnerable al turismo y su efecto en la mercantilización del pensamiento, por lo que se establecen programas referentes al uso indebido de la tecnología, se promueven valores éticos y se llevan a cabo programas de prevención de drogas y atención a la drogodependencia.

También se imparten cursos de orientación y adiestramiento a la mujer y a su familia en las instalaciones hoteleras auspiciados por la FMC.

Por otro lado, se evidencia un amplio proceso de apoyo a proyectos sociales donde el grupo Gaviota S.A tiene una colaboración activa y voluntaria con la sociedad mediante la participación en programas de donación de recursos a diversas organizaciones que promueven la ayuda humanitaria como son los Círculos Infantiles, escuelas primarias, las Casas Hogar de niños sin familia y las salas de hospitales infantiles especializadas en el control y tratamiento de enfermedades. También participa en proyectos y donaciones que benefician a las Casas de Abuelos, los centros psiquiátricos y los Centros de Asistencia Social a la población. En situaciones de desastres naturales o provocados por el hombre el apoyo organizacional se hace presente tanto en donaciones como en apoyos de rescate y recuperación.

Sin embargo, existen aspectos de la actividad turística que influyen negativamente en la vida social de la población en general. Primeramente se producen procesos sociales como lo son los cambios en la ideología y el comportamiento de las personas, que se manifiesta cuando hay una diferencia económica y social relativa a su posición en la actividad turística, percibiéndose un sentido de inferioridad de la población respecto a los trabajadores del turismo por los beneficios económicos que esta trae consigo. También se proyecta una mayor diferenciación social dentro de sus propias familias donde se presenta la falta de atención a los hijos y familiares debido al sistema de trabajo que se imponen.

### **2.4.3. Dimensión Económica.**

La dimensión económica de la estrategia de desarrollo incluye varios aspectos que forman parte de diferentes planes de desarrollo llevados a cabo tanto por el país, por el GAE y por el Grupo Gaviota S.A. Por motivos de ética la información se plantea de manera general y obviando datos económicos y financieros establecidos en los mismos.

#### Creación de empleos.

Con la llegada del turismo a la región y el establecimiento de la industria como la principal fuente de ingresos de los residentes y de la región en general, se ha incrementado el empleo en un 55% en los últimos años (ONEI, 2019a), donde en 2018 el 16% de la población en general

trabajaba en entidades turísticas hoteleras y extrahoteleras en el destino. Según las perspectivas de desarrollo turístico en el destino se crean muchas expectativas en las personas del mercado laboral, evidenciado en el aumento de plazas en el sector hotelero. El sector turístico está priorizado por el país para convertirlo en el motor de la economía, lo que posibilita la rápida acumulación ocupacional y las necesidades de cubrir puestos de trabajo en las instalaciones hoteleras.

Por lo tanto, se ofrecen oportunidades de empleo que conducen al mejoramiento de estatus económico individual y colectivo. Para un sector minoritario el turismo ha creado mejores oportunidades de percibir ingresos directos en el sector de arrendatario de viviendas; en el sector de la producción y venta artesanal y en el trabajo directo en el sector turístico que también perciben de forma directa los beneficios. Además, se manifiesta un mejoramiento en las fachadas de las viviendas y una reactivación económica regional con el incremento del activo circulante y del poder adquisitivo de los residentes. (González y Álvarez, 2016)

#### Contexto económico nacional e internacional.

La situación actual de la economía mundial afecta el desarrollo del destino por lo que su análisis es el primer eslabón de todos los planes de desarrollo en la región. Las principales incidencias identificadas a nivel internacional por el grupo Gaviota S.A se relacionan primeramente con las crisis económicas mundiales, el acceso ilimitado al crédito internacional y el predominio de variables de crédito a corto plazo con muy altas tasas de interés relacionadas con el riesgo que constituye Cuba como país en casi todas las médulas financieras internacionales, así como el aumento de la promoción turística de otros destinos ya sea consolidados o emergentes y por último, el incremento del nivel de expectativas u exigencias de los segmentos de mercado enfocados a este producto.

En cuanto al ámbito nacional existe una competencia muy fuerte en la capital del país y su producto histórico cultural. Los imperativos de recursos para el mantenimiento y desarrollo de programas básicos generan una escases de divisas que ha dado al traste con el normal funcionamiento de las relaciones de cobros y pagos entre empresas, con alguna incidencia en los cobros y pagos con las agencias de turoperadores. Además, una afectación geográfica es la ubicación alejada del aeropuerto de emisión principal de visitantes localizado a más de 50

kilómetros del polo, lo cual constituye un incremento en los costos del producto. La competencia nacional está marcada por los polos turísticos de Varadero y Trinidad, ambas regiones exitosamente posicionadas en el mercado, las cuales poseen características similares a los Cayos de Villa Clara.

Por otro lado, el embargo económico del Gobierno de los Estados Unidos (EE. UU) hacia Cuba ha mantenido desde octubre de 1960 un bloqueo económico y financiero que consolida la hostilidad en la implementación de medidas económicas agresivas hacia la isla (DGAMDI, 2019). Se puede afirmar que en un periodo de 11 meses entre 2018 y 2019, el bloqueo ha causado pérdidas al país en aproximadamente 4 mil 343, 6 millones de dólares solo en este período (DGAMDI, 2019). Si se contabiliza desde sus inicios, los daños acumulados durante casi seis décadas alcanzan la cifra de 138 mil 843, 4 millones de dólares, además, tomando en cuenta la depreciación del dólar, el bloqueo ha provocado pérdidas de 922 mil 630 millones de dólares (DGAMDI, 2019). En su interior el bloqueo está basado en numerosas leyes que atentan contra la soberanía de Cuba y los derechos humanos. Con la imposición de las leyes y regulaciones internas la economía nacional, y principalmente el comercio y el turismo, arrastran incontables pérdidas que imposibilitan el crecimiento constante y la generación de ingresos que satisfagan las necesidades de desarrollo económico del país.

#### Estadísticas turísticas nacionales

Cada año se registran las estadísticas nacionales en cuanto al turismo a nivel nacional y regional. Con la llegada a Cuba en el 2018 de 4, 711 910 turistas físicos con 19 179 751 pernoctaciones (ONEI, 2019b) se cumple el plan nacional de desarrollo que planteaba la llegada de 4, 700,000, sin embargo, ha mostrado una tasa de crecimiento de 1.3% con respecto al año anterior. En cuanto a las estadísticas del grupo Gaviota S.A en el polo turístico Cayos de Villa Clara se muestra que en el año 2018 arribó al destino el 11.6% de los turistas a nivel nacional. (Tabla 2.1)

Tabla 2.1: Llegada de turistas, 2018.

LLEGADA DE TURISTAS. AÑO 2018.				
PAÍSES	RANKING	PERNOCTACIONES	%	# TURISTAS

<b>Canadá</b>	1	1613350	56.50	<b>546, 057</b>
<b>Cuba</b>	2	369797	12.95	
<b>Argentina</b>	3	143879	5.04	
<b>Francia</b>	4	105392	3.69	
<b>Inglaterra</b>	5	94263	3.30	
<b>España</b>	6	79417	2.78	
<b>Alemania</b>	7	59117	2.07	
<b>Italia</b>	8	49207	1.72	
<b>México</b>	9	17179	0.60	
<b>Chile</b>	10	14859	0.52	
<b>Rusia</b>	11	10920	0.38	
<b>EE. UU</b>	12	10269	0.36	
<b>Suiza</b>	13	6128	0.21	
<b>Brasil</b>	14	2871	0.10	
<b>Holanda</b>	15	2268	0.08	
<b>Bélgica</b>	16	2090	0.07	
<b>Otros</b>		274582	9.62	
<b>TOTAL</b>		<b>2855588</b>	<b>100</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de ONEI (2019b).

#### Planificación y ordenamiento turístico

La propuesta de Ordenamiento del desarrollo turístico en los Cayos de Villa Clara se fundamenta en el uso sustentable de los recursos naturales y antrópicos más atractivos de la zona. Por ello, se ha conformado un ordenamiento en tres zonas dedicadas a la actividad Cayo Las Brujas, Cayo Santa María y Cayo Ensenachos. Las propuestas iniciales de los proyectos de desarrollo se establecieron en 1995 en el Esquema de Desarrollo del polo turístico: Cayo Santa María por el Instituto de Planificación Física en Villa Clara.

Desde esa fecha hasta la actualidad este plan ha sufrido disímiles cambios en correspondencia con las demandas de diferentes organizaciones. De un plan de crecimiento inicial de 8 706 habitaciones en el 2004 en solo un año creció a 11,750 y continúa creciendo hasta la fecha. Al igual se diseñaron unas plazas hoteleras que en un principio se denominaron “pueblos” porque

simulan arquitectónicamente a diferentes comunidades de la provincia de Villa Clara. Actualmente están funcionando cuatro plazas hoteleras ubicadas en diferentes sitios del destino. Dentro de estas plazas se establecen instalaciones de servicios de restauración, ocio, salud y belleza, así como sitios para promover la venta de artesanías y productos de origen cubano.

Por otro lado, existe un delfinario y una instalación náutica con actividades acuáticas de diferentes niveles. Esta marina está actualmente en proceso de ampliación por solicitud de las entidades administrativas. Finalmente las instalaciones de servicio de apoyo se encuentran en la entrada a la zona turística, contando con un aeropuerto de pequeña entrada y una gasolinera que abastece todo el transporte del destino.

### Marketing y comercialización turística

Las principales acciones de comercialización en el destino son llevadas a cabo por las cadenas extranjeras que se establecen en el destino (Anexo 3), mediante contratos de administración y JOIN VENTURE. Estos contratos establecen que las cadenas hoteleras extranjeras obtienen un 49% de las utilidades de las instalaciones que manejen y entre sus obligaciones está garantizar la comercialización del hotel en el exterior, administrar la instalación mediante la implementación del KNOW HOW de la marca así como garantizar la operatividad de esta. Los mercados internacionales son movidos fundamentalmente por los Turoperadores internacionales: Vacances Air Transat, Tours Mont Royal, Air Canadá Vacation, Hola Sun/Caribe Sol, Eurovips Argentina, Freeway, Havanatur Argentina, Julia tours, Ola Argentina, Soles Fun & Leisure y Vacaciones Barceló Argentina entre otros.

Además, el polo se comercializa a través de las distintas Agencias de Viajes del país como Havanatur, Agencia de Viajes Cubanacán, Cubatur, y los diferentes Tour Operadores que operan el destino como Sunwing, Vacances Transat. Cayos de Villa Clara se encuentra accesible en todas las plataformas digitales actuales como Facebook, Twitter, Instagram, Tripadvisor, Google y las páginas de los turoperadores y Sistemas de Distribución Global, se coloca de manera impresa en los brochures que éstas emiten en Cuba y en los países de origen de los Tour Operadores, en las revistas especializadas de Turismo y de manera electrónica en los sitios web de las Agencias, Tour Operadores y en los portales de promoción del destino Cuba.

## Finanzas

En Cuba existe una doble circulación monetaria, donde existe la moneda nacional (MN) y el peso convertible cubano (CUC). Esto afecta la comercialización eficiente del turismo nacional porque los precios son manejados CUC, por lo que va a depender de una renta que permita la conversión a ambas monedas: MN y CUC. La tasa de cambio que se maneja en el país es de 1 x 25, es decir, 1 CUC es equivalente a 25 pesos, debido a esto el mercado nacional debe efectuar una conversión para tener acceso a los productos y servicios turísticos porque su renta es acumulada principalmente en MN. La moneda que se maneja oficialmente en Cuba es la MN, pero no se permite la importación ni exportación de esta; mientras el peso convertible tiene un mayor nivel de libertad y es equivalente al euro y otras divisas dentro de la isla. (Silveira, Silveira y Castellanos, 2010)

Por otra lado, existe una política de gravamen sobre el USD donde se descuenta 10 % al cambio de este dentro del territorio. Esto representa una limitante para muchos turistas en su decisión de viaje. El cambio de moneda se puede efectuar en disímiles puntos dentro del recorrido del turista una vez ingresado al país ya sea en aeropuertos, bancos y hoteles. Por lo que se aceptan tarjetas de crédito Visa, MasterCard, Cabal y Transcard, siempre y cuando no provengan de bancos estadounidenses o sus franquicias.

## Relaciones económicas y financieras

Actualmente preexiste una crisis económica mundial que está afectando en mayor o igual medida la actividad turística cubana. Según datos de la ONEI, en 2018 el turismo representaba aproximadamente el 4,3% del PIB cubano (ONEI, 2019b), lo cual significa que, si el destino sufre los impactos de la actual crisis, la economía no se verá tan afectada en este aspecto como otros países del área cuyas economías se basan en la actividad turística. Es importante señalar que teniendo en cuenta la crisis mundial actual la economía cubana se encuentra en un proceso de crecimiento en cuanto a la actividad turística.

El gobierno cubano tiene una amplia voluntad de promover la industria turística. El Estado es propietario o se afilia con otras empresas con capitales extranjeros en la gestión del destino. Los ingresos que provienen del turismo se reinvierten en el resto de las esperas del país. Cuba no se

sustraer de la globalización mundial, pero no se encuentra influenciada por las políticas económicas del Fondo Monetario Internacional (FMI) y el Banco Mundial (BM). Prestigiosas empresas foráneas participan en el desarrollo turístico cubano (Tabla Anexo 3), pero siempre el Estado es el principal accionista.

La economía territorial es incentivada mediante la diversificación de otros servicios al turismo, como las esferas de producción, como agropecuaria, industrial, y materiales constructivos. Esto trae consigo una activación de la producción debido a las nuevas demandas de productos como frutas, vegetales, hortalizas, etc., que hoy se producen en baja escala. De igual forma incide en la economía regional al demandar productos del mar y cárnicos posibilitando el fortalecimiento de los aparatos establecidos para estimular las redes productivas y la cadena de valor.

Con el proyecto de Conceptualización del Modelo Económico y Social Cubano de Desarrollo Socialista del PCC, el cual reconoce a la actividad no estatal del alojamiento como oferta turística complementaria a la estatal, la producción regional se ha beneficiado del turismo desarrollado en la región, así como las instalaciones hoteleras han encontrado los proveedores necesarios para las necesidades urgentes de la actividad. Gracias al surgimiento de pequeñas y medianas empresas privadas productoras y prestadoras de servicios, la solución de los problemas es hoy más rápida de lo que era en años anteriores. Se contabiliza que hay más de 70 contratos firmados con PyMEs de la localidad y regiones cercanas aledañas en las ramas de producción agrícola (frutas, vegetales, hortalizas, legumbres); cárnicos; en la prestación de servicios de mantenimiento, construcción, electricidad, plomería, jardinería, hidráulicos, entre otros; en la elaboración y venta de productos de diseño y ambientación, materiales de construcción, etc., y por último en la contratación de elencos artísticos y de animación (música, baile, canto, plástica, confecciones, etc.).

#### Beneficios económicos para la comunidad.

Con el aumento de los contratos de PyMEs privadas locales aumenta el ingreso directo por turismo en las localidades adyacentes y el consecuente aumento del activo circulante. Además se fomenta la creación de nuevos empleos diversificados en la región permitiendo que los ingresos por turismo se retengan en la localidad. Por su parte, los empleados perciben un mayor

ingreso salarial por las propinas que reciben de los clientes en su labor diaria, además de la repartición de utilidades de las instalaciones.

Por otro lado, los ingresos que se generan por turismo se dirigen directamente al Estado, el cual es el encargado de distribuirlo de acuerdo con las necesidades del país. Detallando lo anterior, se puede constatar que una parte de los ingresos regresa a la misma actividad turística para los procesos de inversión y planes de mejora, otra parte se dirige a las entidades estatales presupuestadas como son salud, educación y canasta básica (alimentos básicos distribuidos por núcleo familiar a precio menor al costo). Es importante destacar que el orden de los planteamientos señalados no es estandarizado, por lo que a decisión del Estado se destinan los recursos a las necesidades imperantes del momento histórico. A pesar de que no exista un beneficio económico directo para la población local, existen por parte de las instalaciones hoteleras donaciones en especies a diferentes instituciones sociales que promueven el desarrollo y el bienestar social, tal es el caso de entidades de salud, educación y ONGs.

Sin embargo, a pesar del crecimiento acelerado que ha tenido la industria turística en el país los ingresos no son suficientes para garantizar una alta calidad de vida a toda la población en general, ni logra llegar a todos los sectores para la satisfacción de sus necesidades básicas. Junto a esto se enuncia el embargo económico impuesto por los EE. UU hacia Cuba que imposibilita el crecimiento sostenido de la economía nacional y por consecuente la mejora de la satisfacción económica de la población.

Por otro lado, se ven reflejados impactos negativos que contrarrestan beneficios para la comunidad en general. Estos aspectos se basan en la existencia de un aumento significativo en los volúmenes de demanda de agua, electricidad y comunicaciones para la insuficiente oferta, lo que ha traído el aumento significativo en el precio de los productos principalmente los alimenticios de necesidades básicas y la sobre valoración monetaria; existe un aumento en la generación de residuales sólidos y líquidos; y por último, se presenta una mayor circulación del Peso Convertible (CUC) sobre la Moneda Nacional (MN), cabe aclarar que 1 CUC es equivalente a 25 MN. Esto ocurre porque la principal moneda de ingresos de los trabajadores del turismo en CUC, sin embargo, el resto de los residentes obtienen sus ingresos en MN. Por lo tanto, se evidencia la diferenciación económica entre los trabajadores del turismo con el resto de la localidad.

## **2.5. Conclusiones del capítulo**

La dimensión ambiental de la Estrategia de desarrollo del Turismo de Gaviota S. A tiene un marco teórico y regulatorio muy fuerte que ampara la protección al medio ambiente en los procesos de gestión, lo que ha garantizado la mitigación de los impactos negativos del turismo al ambiente. Sin embargo, aún se presentan problemas que afectan a la sustentabilidad ambiental.

La dimensión social de la Estrategia de Desarrollo del Turismo de Gaviota S.A está basada en las bases del Sistema Social Cubano por lo que las acciones sociales y el impacto positivo en las comunidades es un aspecto explícito en la gestión turística de la empresa. Esto ha permitido mitigar los impactos negativos de la actividad turística en los residentes pero aún existen problemas que afectan la sustentabilidad social de la empresa.

La dimensión económica de la Estrategia de desarrollo del Turismo de Gaviota S. A constituye un reto para la gestión turística en Cuba debido a que se enfrenta a factores internos y externos que impiden el desarrollo económico progresivo y eficiente. Sin embargo, los beneficios económicos son tangibles en la comunidad de Caibarién.

### **3. CAPITULO III. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA EN EL MUNICIPIO DE CAIBARIÉN. METODOLOGÍA Y RESULTADOS.**

#### **3.1. Introducción**

En este capítulo se analiza la metodología utilizada para probar el modelo teórico de la calidad de vida y las relaciones entre constructos de Woo (2013) en el contexto de la comunidad de Caibarién. La revisión de la literatura presentada en el capítulo anterior sirve como base para la aplicación y la discusión del modelo teórico. El modelo conceptual y las hipótesis específicas se discuten en los próximos apartados, así como una descripción del instrumento de la encuesta y una discusión del desarrollo de las variables latentes de medición. Por último, se explican la recolección de datos, métodos para el análisis estadístico y resultados.

#### **3.2. Antecedentes**

A nivel internacional se han realizado disímiles estudios de calidad de vida que ya han sido mencionados en el marco teórico-conceptual. Para analizar los antecedentes de la metodología utilizada y las investigaciones similares realizadas en el área de estudio será el siguiente apartado.

En el contexto regional han surgido varias investigaciones que miden los impactos del turismo y su incidencia en la comunidad. Herrera & Montero (2009), realizaron un estudio para detectar la efectos de la actividad turística sobre los procesos de cohesión social en el municipio de Caibarién. Como resultado, los principales impactos del turismo son: su contribución como fuente de empleo e ingresos, incentivo al desarrollo de la infraestructura y al cuidado del medio ambiente así como diferencias económicas, deterioro de valores sociales, cambios en el comportamiento ideológico y un éxodo del personal de otros sectores hacia la esfera turística. (Herrera & Montero, 2009)

Por otro lado, González (2011) realizó un estudio para identificar mediante la percepción comunitaria el efecto del modelo de desarrollo turístico en las ciudades de Remedios y Caibarién y sus niveles de sustentabilidad. Como resultados, el estudio permitió reconocer los principales receptores de impactos y sus dimensiones valorativas y por consecuente se identificaron 3

grupos de impactos que se relacionan con: los comportamientos y actitudes de los residentes; el nivel y el tipo de uso del espacio urbano; el crecimiento de la población; el incremento de la demanda de recursos y la generación de desechos; en cambio en los estilos de vida de los residentes (González, 2011). Sin embargo, en la amplia bibliografía especializada consultada no existen estudios anteriores que hayan determinado la calidad de vida en la comunidad de Caibarién y su relación con el Grupo Gaviota S.A.

### **3.3. Marco de la investigación.**

El propósito principal de esta sección es evaluar la influencia de la estrategia de desarrollo turístico del grupo Gaviota SA en Cayos de Villa Clara en la calidad de vida de la comunidad de Caibarién en el marco del desarrollo sustentable. Para esta investigación se planteó la siguiente hipótesis general: La estrategia de desarrollo turístico del grupo hotelero Gaviota S.A influye de manera directa y positiva en la calidad de vida de la comunidad de Caibarién. La hipótesis anterior es una síntesis de seis hipótesis que se ponen a prueba estadística de manera simultánea, en forma de un sistema de ecuaciones que se van a contrastar en la investigación. Por ello, el modelo hipotético es una representación esquemática de las seis hipótesis que se van a poner a prueba con la investigación. (Ver Figura 1.1). En dicho modelo hipotético cada línea representa una hipótesis que se puede expresar, por ejemplo tomando la H1: "*la percepción de los impactos de la estrategia en la vida material influye de manera directa y positiva en la satisfacción de la vida material*" y así sucesivamente las seis hipótesis.

Por lo tanto las seis hipótesis específicas se plantean de la siguiente forma:

**H1:** La percepción de los impactos de la estrategia de turismo en la vida material influye de manera directa y positiva en la satisfacción de la vida material.

**H2:** La percepción de los impactos de la estrategia de turismo en la vida no material influye de manera directa y positiva en la satisfacción de la vida no material.

**H3:** La satisfacción de la vida material influye de manera directa y positiva en la evaluación global de la calidad de vida.

**H4:** La satisfacción de la vida no material influye de manera directa y positiva en la evaluación global de la calidad de vida.

**H5:** Las perspectivas de los residentes diez años antes de la estrategia y en la actualidad influyen de manera directa y positiva en la relación entre la percepción de los impactos del turismo en el dominio de la vida material y la satisfacción con el dominio de la vida material.

**H6:** Las perspectivas de los residentes diez años antes de la estrategia y en la actualidad influyen de manera directa y positiva en la relación entre la percepción de los impactos del turismo en el dominio de la vida no material y la satisfacción con el dominio de la vida no material.

### **3.4. Diseño de la investigación**

#### **3.4.1. Muestra**

Los residentes que afectan o están afectados por la estrategia de desarrollo turístico del grupo Gaviota S.A son la unidad de análisis en este estudio. La población objetivo de este estudio es la comunidad de Caibarién.

Grupo 1: Empleados o familiares directos de empleados en el grupo Gaviota S.A.

Grupo 2: No relacionados con la empresa.

Los residentes que tienen al menos 18 años y han vivido en su comunidad durante al menos 10 años se consideraron posibles participantes. Debido al uso de modelos de ecuaciones estructurales (SEM) para el procesamiento de las encuestas, Manzano & Jiménez, (2017) recomiendan muestras de mínimo 5 observaciones por ítem en el cuestionario. Por lo tanto, si se tienen 96 ítems en el cuestionario propuesto sería recomendable aplicar mínimo 480 cuestionarios. El tamaño de muestra objetivo total para este estudio fue de 500 para comparar las perspectivas de los dos grupos, el estudio intentó obtener tamaños de muestra similares para cada grupo con el fin de poblar la muestra.

#### **3.4.2. Área de estudio. Caibarién**



transporte en Caibarién está compuesto por las Terminales de Ómnibus Municipal y Nacional y la Estación de Ferrocarril. Otras instalaciones de apoyo a la actividad de transporte son: Taller de Reparación de Servicios Públicos, CUPET, Almacén Central, Empresa Mixta del Transporte, Base de Ómnibus y la Reconstructora de ómnibus. A pesar de que la infraestructura del ferrocarril y la ubicación de la estación favorecen su uso, este servicio es prácticamente nulo.

Según el Instituto Provincial de Planificación Física de Villa Clara, la ciudad de Caibarién posee 259 instalaciones dedicadas a la prestación de servicios, se destacan los básicos o de uso diario con 139 instalaciones que representan el 53.7%, en segundo lugar, aparecen los servicios de uso esporádico con 66 instalaciones que ocupan la cuarta parte del total y por último están los superiores que ascienden a 54 instalaciones, el 20.8%, localizados fundamentalmente en el Centro de Servicios de la ciudad. Del total de servicios predominan los del Comercio Alimenticio y de Salud Pública con 76 y 47 instalaciones respectivamente, las que representan el 47.5% del total, seguidas de las Gastronómicas con 39 y Educativas con 25 instalaciones. El resto de las redes de servicios objeto de análisis son Deportes, Servicios Personales y de Reparación, Comercio Industrial y Cultural.

### **3.4.3. Instrumento de recopilación de información.**

El instrumento que se utiliza en la investigación es un cuestionario a través de una encuesta, basada en la Metodología de Woo (2013) la cual fue modificada para su adaptación al contexto de la investigación. De las variables demográficas se eliminaron varias preguntas debido a que se consideran que no aportan información relevante para los objetivos de la investigación (variables origen étnico, ciudad y tipo de empresa). Por su parte, El Dominio de vida material consta de siete ítems de medición en la escala de Woo, se eliminó el ítem “Impuestos del Estado” porque en el contexto cubano los impuestos son subsidiados por lo que son mínimos, solo realiza el pago por el consumo de electricidad y agua potable pero a un costo de producción, por lo tanto no se considera un aspecto que afecte la calidad de vida de una localidad.

El instrumento consta de cinco partes (Anexo 4). La primera parte mide la información demográfica; La segunda parte examina las percepciones de los impactos del turismo en los dominios de la vida. La tercera parte investiga la satisfacción del dominio de la vida, y la cuarta parte examina la importancia relativa de los indicadores de calidad de vida. La satisfacción

general con la vida se mide en la sección cinco. Todas las secciones constan de elementos que utilizan una escala tipo Likert de 5 puntos cuyos anclajes incluyen (a) nada afectados o muy afectados, (b) muy insatisfechos o muy satisfechos, (c) nada importante o muy importante y (d) muy en desacuerdo o totalmente de acuerdo.

#### **3.4.4. Escalas de medición**

Como se muestra en el modelo teórico (Figura 1.1), el modelo comprende cinco constructos principales (percepción de la vida material; percepción de la vida no material, satisfacción de la vida material; satisfacción de la vida no material; calidad de vida global). El dominio de la vida no material consta de tres subdimensiones diferentes: vida comunitaria, vida emocional y salud / seguridad. Cada sub-dimensión incluye varios indicadores de medición.

##### Dominio de la vida material

Siete indicadores se utilizan para medir el dominio de la vida material y sus dos constructos de "percepción del dominio de la vida material" y "satisfacción con la vida material":

1. Costo de vida
2. Costo de las necesidades básicas como alimentos, vivienda y ropa.
3. Ingresos en su empleo actual
4. Seguridad económica de tu trabajo.
5. Ingreso familiar
6. Beneficios salariales y adicionales que recibe.

##### Dominio de la vida comunitaria

Para medir el dominio de vida no material, el dominio de vida de comunidad se usa como una de las subdimensiones. Se aplican cinco elementos para investigar el dominio de la vida comunitaria.

1. Las condiciones del entorno (aire, agua, tierra)
2. Personas que viven en tu comunidad.
3. Servicio e instalaciones que obtienes en tu comunidad.

4. Vida comunitaria
5. Transporte público

#### Dominio de la vida emocional

Se adoptan siete elementos relacionados con el ocio y el bienestar espiritual.

1. Tiempo libre
2. Actividades de ocio
3. Servicios religiosos.
4. La forma en que se preserva la cultura
5. La vida de ocio.
6. La vida espiritual.

#### Dominio de vida salud / seguridad

El dominio de vida de salud y seguridad consiste en bienestar de salud y bienestar de seguridad. Este subdominio es medido. Se proponen cinco elementos para medir el bienestar de la salud y se utilizan tres indicadores de dominio de la vida de seguridad. Los indicadores de salud y seguridad incluyen:

1. Instituciones de salud.
2. Calidad del servicio de salud.
3. Calidad del agua.
4. Calidad del aire.
5. Calidad ambiental.
6. Limpieza ambiental.
7. Seguridad y protección.
8. Tasa de accidentes o tasa de delito.

#### Evaluación Global de la Calidad de Vida

Seis ítems son adoptados para medir la Evaluación Global de la Calidad de Vida.

1. Estoy satisfecho con mi vida en general.
2. Las condiciones de mi vida son excelentes.
3. En la mayoría de las formas mi vida es casi ideal.
4. Hasta ahora he conseguido las cosas importantes que quiero en la vida.
5. Si pudiera vivir mi vida, no cambiaría casi nada.
6. En general, soy una persona feliz.

### **3.5. Método estadístico**

Para analizar el modelo conceptual, este estudio adoptó el modelado de ecuaciones estructurales (SEM) y el Paquete para análisis de variables latentes Lavaan ambos incluidos en el análisis multivariable aplicado con R específicamente la versión 3.6.2 del software y la consola de ayuda RStudio. El sistema de programación R es un entorno de software libre para estadística y gráficos, el cual provee una amplia diversidad de técnicas estadísticas (modelos lineales y no lineales, pruebas estadísticas clásicas, análisis de series de tiempo, clasificación, etc.) (R Foundation, 2002).

El paquete Lavaan está desarrollado para proporcionar un paquete de código abierto para el modelado variable latente (análisis de ruta, análisis factorial confirmatorio, ecuaciones estructurales y curvas de crecimiento) (Rosseel, 2012). El modelo de ecuación estructural (SEM) es una familia de modelos estadísticos que examinan las relaciones entre números de variables (Manzano, J., & Jiménez, E., 2017). SEM explica la estructura de las interrelaciones expresadas en una serie de ecuaciones. Por lo tanto, es útil cuando se examinan las relaciones entre constructos simultáneamente (las variables dependientes e independientes) (Manzano, J., & Jiménez, E., 2017). Específicamente para trabajar estos modelos en el lenguaje de programación R se utilizó el paquete semTools, proporcionando diversas funciones misceláneas útiles para el análisis estadístico que involucra SEM en R extendiendo la funcionalidad del paquete Lavaan. (Jorgensen, Pornprasertmanit, Schoemann & Rosseel, 2019)

Según Anderson y Gerbing (1988), el modelo de medición representa la correlación de las variables latentes observadas con las construcciones subyacentes, permitiendo que estas se interrelacionen libremente. Estos modelos deben examinarse y volver a especificarse antes de que se examinen simultáneamente con los modelos estructurales. (Anderson y Gerbing, 1988).

El modelo original ya fue examinado en la investigación de Woo (2013) a través de un análisis factorial confirmatorio.

### **3.5.1. Pre-Test**

Para realizar el pre-test los ítems originales fueron adoptados de la investigación previa y luego se eliminaron preguntas de las variables demográficas por no aportar información válida a la investigación. A decisión del investigador se eliminó un ítems por no estar en concordancia con el contexto evaluado referido a “Impuestos del Estado” porque en el contexto cubano los impuestos son subsidiados por lo que son mínimos, solo realiza el pago por el consumo de electricidad y agua potable pero a un costo mínimo de producción, por lo tanto no se considera un aspecto que afecte la calidad de vida de una localidad. Por último, la adecuación del contenido se probó a través de una encuesta con 11 muestras de residentes para comprobar la validez de los ítems de la escala que fueron modificados del estudio previo. Basado en la metodología de la escala detallada anteriormente, se desarrollaron 26 ítems de escala para dominios de vida y 6 ítems para medir la Evaluación global de la calidad de vida, por lo que el pre-test se ejecutó con 32 ítems.

Para el pre-test, se recopilaron datos de los residentes de Caibarién en la zona de Van Troi donde se aplicaron 11 cuestionarios. De los 11 encuestados, 7 trabajaban en el Grupo Gaviota S.A y 4 encuestados trabajaban en otros empleos no relacionados con la empresa. La edad promedio de los encuestados fue de 46 años. El 55% de los encuestados tenía un nivel de estudios superior a un título universitario. Las respuestas se analizaron para probar la fiabilidad de los ítems de medición y se les pidió a los encuestados, que realizaran críticas sobre el nivel de entendimiento de los ítems y su relación con los dominios de vida señalados. Los comentarios recibidos se utilizaron para refinar la escala inicial y desarrollar la versión final del instrumento.

Como resultado del pre-test se decidieron eliminar otros ítems del instrumento inicial por comentarios de los encuestados y problemas que se presentaron para comprender la información. En la escala original el “Dominio de Vida Emocional” consta de 7 ítems de los cuales existen dos que resultaron similares para los residentes <Vida de Ocio> y <Vida de Ocio en General> por lo que se decidió eliminar <Vida de Ocio en General>. En una segunda instancia en el apartado V la primera pregunta contaba de 18 ítems que respondían a la

evaluación global de cada dominio. En este apartado se decidió eliminar los ítems <Estoy satisfecho con el vecindario de mi comunidad> por recibir 6 declaraciones de que significaba lo mismo que <Estoy satisfecho con mi vida comunitaria> ; <Estoy satisfecho con las actividades de tiempo libre> por obtener 5 comentarios de que significaba lo mismo que <Estoy satisfecho con mi tiempo libre> y <Estoy satisfecho con mi sentido de seguridad en la vida> por recibir 9 declaraciones de poseía el mismo significado que <Estoy satisfecho con mi sentido de protección en la vida>. La escala final quedó compuesta por 25 ítems para los dominios de la vida y 6 para la evaluación global de la calidad de vida. Es importante recalcar que no fue necesario realizar una prueba de fiabilidad y validez al instrumento debido a que ya estaba comprobado en la investigación de Woo (2013).

### **3.5.2. Recopilación de datos y muestra.**

Para la determinación de la muestra se utilizó la teoría de Manzano, & Jiménez (2017), los cuales recomiendan una muestra mínimo de 5 observaciones por ítem en el cuestionario. Por lo tanto, si se tienen 96 ítems en el instrumento propuesto sería recomendable aplicar un mínimo de 480 cuestionarios. La aplicación del instrumento se dividió en tres etapas y en tres ubicaciones principales del municipio de Caibarién. Las etapas de recolección se distribuyeron en 2019 y en diferentes fechas: primera etapa del 14 al 17 de agosto en el área de Van Troi (Zona poblada de trabajadores de Gaviota y Familiares); la segunda del 9 al 12 de septiembre en el área del malecón de Caibarién (Zona Norte); y la tercera etapa del 8 al 10 de octubre en el área Central del municipio.

Las muestras que se lograron fueron: 208, 187 y 103 respectivamente para un total de 498 observaciones con un porcentaje de respuesta del 99.8% ya que estaban previstas la aplicación de 500. El equipo de aplicación estuvo compuesto por 6 colaboradores capacitados previamente que apoyaron la investigación en esta etapa y la muestra se tomó de manera personalizada. Se seleccionaron los datos demográficos convenientes a través de mini entrevistas introductorias sobre edad y años de residencia en la localidad para garantizar el mayor porcentaje de respuesta.

### **3.5.3. Información demográfica general.**

A los encuestados se les preguntó el tiempo de residencia en la comunidad en una pregunta abierta, donde todas las personas tenían 10 años o más de residencia en Caibarién con un promedio de 31 años. La proporción de los grupos seleccionados fue del 46.4% de trabajadores del Grupo Gaviota S.A o familiares directos y el 53.6% no relacionados con la empresa. Del primer grupo, el tiempo promedio de trabajo en la empresa fue de 9 años, y de ellos el 87.8% eran empleados, el 11.6% eran mandos intermedios y el 1.2% ocupaban puestos de dirección. En función del género el 55.6% eran hombres y el 44.4% eran mujeres La edad se examinó en una pregunta abierta a lo que 3 personas decidieron no responder. Del resto todos eran mayores de 25 años y los rangos de edades se comportaron de la siguiente manera: el 30.4 % corresponde al rango de 25-35 años, el 31.7% de 35-45 y más de 45 años el 37.9%. La edad promedio de los encuestados fue de 42 años. Por último, el 66% de los encuestados posee un título universitario o superior. La información demográfica general se resume en la Tabla 3.1 para proporcionar un perfil descriptivo y resumido de los encuestados.

Tabla 3.1: Información demográfica de la muestra.

<b>DATOS DEMOGRAFICOS</b>					
<b>ITEMS</b>	<b>RANGO</b>	<b>FREC</b>	<b>%</b>	<b>MEDIA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>TIEMPO DE RESIDENCIA</b>	>25 años	498	100	31	PREGUNTA CONTROL ANTES DE APLICAR CUESTIONARIO.
<b>GRUPOS</b>	TRABAJADORES DE GAVIOTA SA Y FAMILIARES DIRECTOS	231	46.4	-	Tiempo de trabajo prom: 9 años 87.8% - empleados 11.6% - mandos intermedios 1.2% - puestos de dirección
	NO RELACIONADOS CON LA EMPRESA	267	53.6	-	-
<b>GENERO</b>	MASCULINO	277	55.6	-	-
	FEMENINO	221	44.4	-	-
<b>EDAD</b>	25-35	150	30.4	42	PREGUNTA CONTROL ANTES DE APLICAR CUESTIONARIO.
	35-45	157	31.7		
	>45	188	37.9		
	SOLTERO ADULTO VIVIENDO SOLO O	52	10.4		

<b>SITUACIÓN DEL HOGAR</b>	CON OTROS ADULTOS SOLTEROS.			-	-
	SOLTERO ADULTO VIVIENDO CON HIJOS O DEPENDIENTES.	221	44.3		
	PAREJA CASADA VIVIENDO SIN HIJOS O DEPENDIENTES EN CASA.	167	33.5		
	PAREJA CASADA VIVIENDO CON HIJOS O DEPENDIENTES EN CASA.	171	34.3		
	VIVIR JUNTOS PERO SOLTEROS.	24	4.8		
	OTRO	3	0.6		
	<b>NIVEL ESCOLAR</b>	SECUNDARIA	0		
	PREUNIVERSITARIO	62	12.5		
	TÉCNICO OBRERO	107	21.5		
	TÍTULO UNIVERSITARIO	299	60	66	
	MÁSTER	29	5.8		
	DOCTORADO	1	0.2		

Fuente: Elaboración propia

### 3.8. Análisis Estadístico

#### 3.8.1. El SEM hipotético

Para modelar el Sistema de Ecuaciones Estructurales y las hipótesis se elaboró un modelo donde se mostraron todas las hipótesis que evidencian las correlaciones entre las variables latentes y los ítems por los cuales serán medidas. Además, se establecieron las regresiones entre variables latentes y las correlaciones entre ellas.

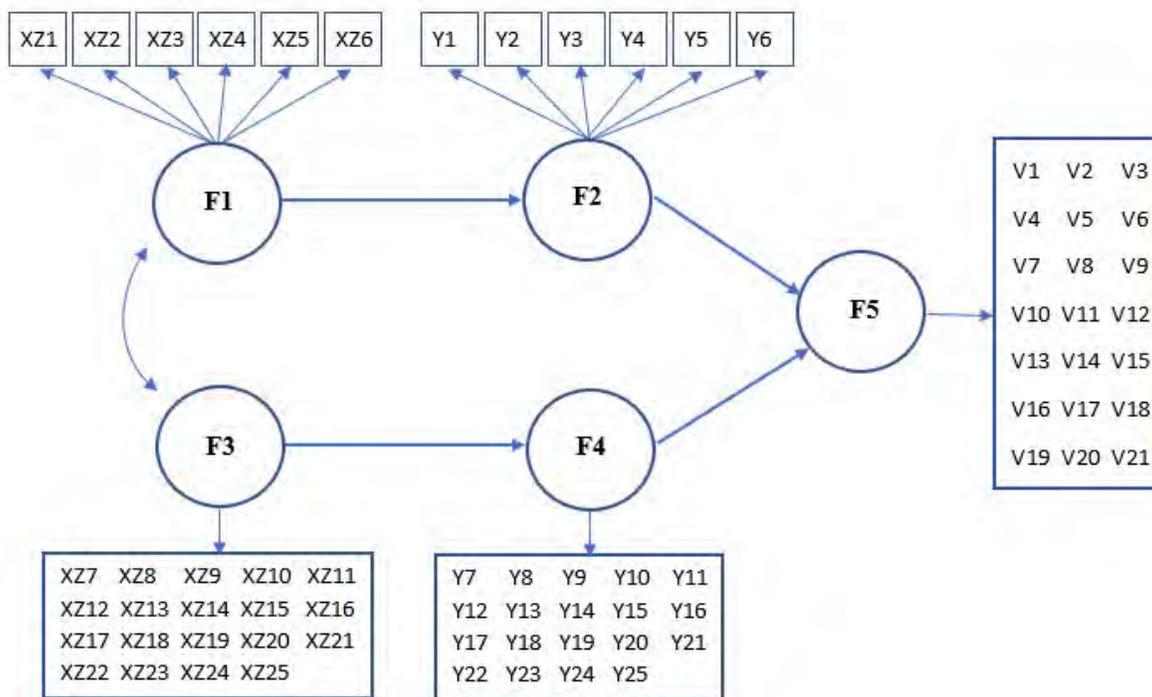
Primeramente se declararon seis variables latentes: <Percepción de los impactos de la estrategia de turismo en la vida material> (f1 en R); <Satisfacción de la vida material> (f2 en R);

<Percepción de los impactos de la estrategia de turismo en vida no material> (f3 en R); <Satisfacción de la vida no material> (f4 en R) y <Evaluación global de la calidad de vida> (f5 en R). Luego para medir el valor a cada variable latente se le asignaron los ítems de medición perteneciente a cada dominio de vida, 6 ítems del dominio de vida material para f1 (XZ: ponderación de la percepción y la importancia de cada ítem) y 6 para f2 (Y), 19 del dominio no material para f3 (XZ) y 19 para f4 (Y); 21 para f5 (V), este último incluye la evaluación general de cada dominio de vida y la evaluación en general de la calidad de vida (Figura 3.2). Para el SEM hipotético se considera que, f1 tiene la hipótesis de tener un efecto sobre f2, que f3 tiene la hipótesis de tener un efecto sobre f4 y f5 tiene la hipótesis de ser afectada por f2 y f4. En esta parte del modelo se hace alusión a las 4 primeras hipótesis de la investigación.

Para los valores de los ítems de la variable latente < Percepción de los impactos de la estrategia de turismo en la vida material> (f1), se realizó una ponderación entre dos calificaciones del cuestionario de cada ítem de dominio de la vida material en dos apartados del cuestionario, la parte dos que preguntaba sobre la percepción de los dominios y la parte cuatro que era donde se declaraba la importancia de cada ítem según la opinión del individuo en su evaluación de la vida. Es decir, la variable latente f1 estaba compuesta por la calificación del ítem <El costo de vida> del apartado dos multiplicado por la calificación del ítem <El costo de vida > del apartado cuatro y así sucesivamente con el resto de los seis ítems del dominio de vida material. Lo mismo se realizó con la variable latente < Percepción de los impactos de la estrategia de turismo en vida no material> que se le adjudican todos los ítems de los dominio de vida no material (Vida Emocional, Vida Comunitaria y Vida de Salud y Seguridad). Lo anterior se realizó con el objetivo de ponderar los factores de la percepción de los impactos de la estrategia de turismo de Gaviota S.A en los dominios de vida material y no material (emocional, comunitario, salud y seguridad), con la importancia que le atribuyen a cada ítem de cada dominio para su calidad de vida.

En la segunda parte del modelo se declararon las regresiones entre variables latentes. Cada regresión significa cada una de las 4 primeras hipótesis de la investigación planteadas en el modelo. Se declararon 3 pares de regresiones, donde se especifica que f2 y f4 inciden en f5; f1 en f2 y f3 en f4. Por último, se declaró una correlación entre f1 y f3 para determinar las varianzas residuales entre esas dos variables. (Figura 3.2)

Figura 3.2. Modelo Hipotético Estructural.



Fuente: Elaboración Propia.

### 3.8.2. Ajuste del modelo

En el primer ajuste del modelo se define una función para determinar las estimaciones ("est") y sus errores estándar ("se"), los valores de la prueba z y sus valores p, así como todos los niveles de confianza ("Std. all") donde las variables latentes y observadas están estandarizadas. Esta última a menudo se llama la 'solución completamente estandarizada'. Como resultado del primer ajuste se evidencia que para todas las cargas, el valor p de la prueba z es menor que 0.001, lo que indica que todas son estadísticamente significativas en cualquier nivel de significancia convencional por lo que sus señales están en la dirección esperada (Anexo 5). Para todos los factores, los valores z más altos representan percepciones más altas en cada variable latente.

Los valores p de las pruebas z para los coeficientes de regresión son todos menores que 0.001 excepto por el coeficiente de f4 en f3 de 0.278. Esto significa que todas las rutas hipotéticas entre las variables latentes se encuentran estadísticamente significativas en cualquier nivel de

significancia convencional, excepto la ruta f4 y f3. Se estima que todos los coeficientes de regresión estadísticamente significativos son positivos. (Figura 3.3)

Figura 3.3: Primer ajuste del Modelo de ecuaciones estructurales. Regresiones y covarianzas.

Regressions:						
	Estimate	Std.Err	z-value	P(> z )	Std.lv	Std.all
f5 ~						
f2	0.380	0.032	11.920	0.000	0.397	0.397
f4	0.526	0.030	17.333	0.000	0.726	0.726
f2 ~						
f1	0.023	0.010	2.336	0.019	0.085	0.085
f4 ~						
f3	-0.011	0.010	-1.084	0.278	-0.038	-0.038
Covariances:						
	Estimate	Std.Err	z-value	P(> z )	Std.lv	Std.all
f1 ~						
f3	1.486	0.233	6.390	0.000	0.332	0.332
Variances:						

Fuente: Captura de Pantalla Software RStudio.

### 3.8.3. Índices de Ajuste Absoluto

Para determinar si el modelo está ajustado correctamente y todos los valores estandarizados permiten demostrar las hipótesis se examinan los índices de ajuste absoluto los cuales son una medida directa de qué tan bien el modelo detallado reproduce los datos observados. Estos índices proveen la evaluación más básica de qué tan bien la teoría se ajusta a los datos de la muestra (Hair, Black, Babin, Anderson & Tatham, 2010). En este estudio se comunican dos índices de ajuste de referencia que utilizan el parámetro de no centralidad, el Error Cuadrático Medio de Aproximación (RMSEA) y el Índice de Tucker-Lewis [TLI].

El Error Cuadrático Medio de Aproximación (RMSEA) es una medida que está estrechamente vinculada al parámetro de no centralidad lo que refleja el grado de desajuste en un modelo propuesto, el cual varía de cero a infinito positivo donde un valor de cero indica el ajuste exacto del modelo, y valores mayores reflejan un ajuste más pobre (Chen, Curran, Bollen, Kirby & Paxton, 2008). El Índice de Tucker-Lewis (TLI) compara el ajuste por grado de libertad del modelo propuesto y nulo (Cangur & Ercan, 2015). Para que un modelo esté correctamente ajustado debe mostrar un (“RMSEA”) menor a .10 (Chen, Curran, Bollen, Kirby & Paxton, 2008; Kline, 2011) y un (“TLI”) mayor a 0.5 (Kline, 2011). En el primer ajuste, como se muestra en la Figura 3.4, se obtuvo como resultado un valor de 0.535 (“tli”) y 0.098 de (“rsmea”). Esto significa que el modelo es estadísticamente significativo.

Figura 3.4: Primer ajuste del Modelo de ecuaciones estructurales. Valores del ajuste.

```
> fitMeasures(fit)
      npar          fmin          chisq          df          pvalue
      147.000         12.775        25447.465       2409.000         0.000
baseline.chisq    baseline.df    baseline.pvalue      cfi          tli
      53581.879        2485.000         0.000         0.549         0.535
      nnfi          rfi          nfi          pnfi          ifi
      0.535         0.510         0.525         0.509         0.550
      rni          logl    unrestricted.logl          aic          bic
      0.549       -123054.410       -110330.678       246402.820       247123.671
      ntotal          bic2          rmsea    rmsea.ci.lower    rmsea.ci.upper
      996.000        246656.792         0.098         0.097         0.099
      rmsea.pvalue          rmr          rmr_nomean          srmr          srmr_bentler
      0.000         1.453         1.453         0.142         0.142
srmr_bentler_nomean    crmr          crmr_nomean          srmr_mplus    srmr_mplus_nomean
      0.142         0.139         0.139         0.137         0.137
      cn_05          cn_01          gfi          agfi          pgfi
      99.800        101.722         0.546         0.519         0.515
      mfi          ecvi
      0.000         25.845
```

Fuente: Captura de Pantalla Software R.

Para definir las hipótesis restantes se realizó el mismo ajuste pero por grupos, declarando una variable adicional en la base de datos que clasificara los datos respecto a cada momento temporal evaluado. En este caso, se declaró una variable con datos de 2009 y 2019. Como resultado se pudo observar que en ambos períodos los valores de p de la prueba z son menor que 0.001, indicando que todas las interacciones son estadísticamente significativas. Sin embargo, los valores p de las pruebas z para los coeficientes de regresión el primer grupo mostraron valores muy altos, 0.169 de f2 en f1 y 0.219 f4 en f3 (Figura 3.5) y en el segundo grupo 0.627 para f4 en f3 (Figura 3.6). Lo anterior significa que las rutas hipotéticas entre las variables latentes se encuentran estadísticamente significativas en cualquier nivel de significancia convencional, excepto la ruta f4 y f3 en ninguno de los dos períodos y f2 en f1 en el período 2009.

Figura 3.5: Ajuste del SEM. Regresiones y covarianzas. Período 2009.

```
Regressions:
      Estimate Std.Err z-value P(>|z|)
f5 ~
  f2          0.340   0.055   6.189   0.000
  f4          0.400   0.049   8.099   0.000
f2 ~
  f1         -0.021   0.015  -1.377   0.169
f4 ~
  f3         -0.013   0.011  -1.229   0.219

Covariances:
      Estimate Std.Err z-value P(>|z|)
f1 ~
  f3          1.159   0.270   4.297   0.000
```

Fuente: Captura de Pantalla Software RStudio.

Figura 3.6: Ajuste del SEM. Regresiones y covarianzas. Período 2019.

Regressions:				
	Estimate	Std.Err	z-value	P(> z )
f5 ~				
f2	0.247	0.031	7.943	0.000
f4	0.549	0.040	13.851	0.000
f2 ~				
f1	0.058	0.014	4.050	0.000
f4 ~				
f3	-0.008	0.016	-0.486	0.627
Covariances:				
	Estimate	Std.Err	z-value	P(> z )
f1 ~				
f3	1.827	0.385	4.745	0.000

Fuente: Captura de Pantalla Software RStudio.

Por lo tanto, no se encontró evidencia estadística que la variable Percepción de los impactos de la estrategia de turismo en vida no material influye en Satisfacción de la vida no material en ningún período. Lo mismo ocurrió con la influencia de la variable Percepción de los impactos de la estrategia de turismo en la vida material en Satisfacción de la vida material en el período 2009 es decir 10 años antes del gran desarrollo de la estrategia de Gaviota S.A. Por otro lado, se confirma que en ambos momentos la Satisfacción de la vida material y la Satisfacción de la vida no material si influyen en la Evaluación global de la calidad de vida y en el 2019 la Percepción de los impactos de la estrategia de turismo en la vida material influye en la Satisfacción de la vida material. La correlación entre las variables latentes f1 y f3 se estima que es menor que 0.001, lo que indica que la percepción de los impactos de la estrategia de turismo en la vida material y la percepción de los impactos de la estrategia de turismo en la vida no material están correlacionadas.

### 3.9. Resultados

Una vez ajustado el modelo se procede a la evaluación estadística de las hipótesis. Para definir los valores resultantes de las variables latentes se usó la función `lavPredict()` cuyo propósito es calcular (o 'predecir') los valores estimados para las variables latentes en el modelo (R Foundation, 2002). Se establecieron las medianas y las varianzas de cada variable latente y los valores resultantes están estandarizados con media igual a 0. Esto significa que hay valores positivos y negativos para cada variable indicando cuales son los valores altos y bajos

dependiendo de su cercanía a la media. En la Tabla 3.2 se muestran la mediana y la varianza de cada variable por período temporal.

Tabla 3.2: Medianas y Varianzas de las Variables Latentes por períodos.

<b>ANALISIS DE RESULTADOS</b>			
<b>PERIODO</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>MEDIANA</b>	<b>VARIANZA</b>
<b>2009</b>	<b>f1:</b> Percepción de los impactos de la estrategia de turismo en la vida material	-0.123	1.971
	<b>f2:</b> Satisfacción de la vida material	0.076	0.135
	<b>f3:</b> Percepción de los impactos de la estrategia de desarrollo de turismo en vida no material	-0.473	4.855
	<b>f4:</b> Satisfacción de la vida no material	0.051	0.216
	<b>f5:</b> Evaluación global de la calidad de vida	0.061	0.149
<b>2019</b>	<b>f1:</b> Percepción de los impactos de la estrategia de turismo en la vida material	-0.101	4.754
	<b>f2:</b> Satisfacción de la vida material	0.111	0.323
	<b>f3:</b> Percepción de los impactos de la estrategia de desarrollo de turismo en vida no material	-0.465	4.903
	<b>f4:</b> Satisfacción de la vida no material	0.235	0.610
	<b>f5:</b> Evaluación global de la calidad de vida	0.242	0.346

Fuente: Elaboración propia.

Las medianas en cada variable indican las calificaciones de los encuestados y su cercanía a la media. Es decir para las variables <Percepción de los impactos de la estrategia de turismo en la vida material> y <Percepción de los impactos de la estrategia de turismo en vida no material> muchos encuestados subjetivamente las valoran por debajo de la media, lo que significa que muchos no reconocen el impacto de la estrategia de turismo de Gaviota S.A en sus dominios de vida material y no material, en ambos períodos. Sin embargo, las varianzas de esas mismas variables, al ser valores altos, indican que la evaluación no es unánime, por lo que se puede inferir que existen otras variables ajenas que pueden incidir en los dominios material y no material.

De acuerdo con la satisfacción con los dominios de vida se puede apreciar que en ambos años las calificaciones varían. En el 2009 los valores de las variables f2, f4 y f5 están cercanos a 0 y poseen poco coeficiente de variación por lo que estadísticamente se comprueba que los residentes estaban satisfechos en su mayoría con los dominios de la vida. Sin embargo en el 2019, las mismas variables están un poco más distantes de 0 pero con un valor de varianza igual de alejado mostrando un porcentaje de variabilidad en las respuestas pero con un grado de satisfacción mayor. Todo lo anterior significa que en el 2009 los residentes estaban menos satisfechos a grandes rasgos con los dominios de vida material y no material y su evaluación global de la calidad de vida que en el período 2019.

Para aumentar el rango del análisis y conocer las diferencias entre los niveles de satisfacción con los ítems de los diferentes períodos se realizó un análisis de medidas de dispersión de los datos originales con el objetivo de establecer comparaciones y establecer cuáles son los ítems más significativos para cada período y así argumentar las diferencias. (Anexo 6). Efectivamente como sucede en la evaluación general de los dominios de vida material y no material en el caso de los ítems individuales sucede algo similar donde los valores aumentan entre un período y otro significando un aumento en la calificación en el 2019. Sin embargo, el periodo 2009 presenta un grado de uniformidad mayor al 2019 en el caso de las respuestas.

Además, se realizó otro análisis para especificar la diferencia de evaluaciones por grupos, es decir, tomando como referencia los diferentes grupos de la muestra: Los trabajadores de Gaviota o sus familiares directos y los residentes no relacionados con la empresa solo en el período 2019. En la figuras 3.7 y 3.8 se muestran los valores de p de la prueba z para los dos grupos, evidenciándose que son menor que 0.001, excepto para los coeficientes de regresión de f3 en f4 en ambos grupos con mostraron valores de 0.876 y 0.907 respectivamente. Lo anterior significa que las rutas hipotéticas entre las variables latentes se encuentran estadísticamente significativas en cualquier nivel de significancia convencional, excepto en la ruta f4 y f3 en ninguno de los dos grupos, evidenciando que no se encontró evidencia estadística que la variable <Percepción de los impactos de la estrategia de turismo en vida no material> influye en <Satisfacción de la vida no material> en ningún grupo. Por otro lado, los valores de f3 para el grupo 1 no resultaron significativos debido a que todos los valores de p para esa variable superaban los 0.05. Esto significa que no se pudo evaluar estadísticamente, la variable <Percepción del impacto de la

estrategia de desarrollo de turismo en la vida material> para los trabajadores de Gaviota S.A o sus familiares directos.

Figura 3.7: Ajuste del Modelo, Grupo 1. Regresiones y covarianzas.

Regressions:				
	Estimate	Std.Err	z-value	P(> z )
f5 ~				
f2	0.202	0.056	3.617	0.000
f4	0.532	0.064	8.331	0.000
f2 ~				
f1	0.033	0.016	2.059	0.040
f4 ~				
f3	-0.021	0.135	-0.157	0.876
Covariances:				
	Estimate	Std.Err	z-value	P(> z )
f1 ~				
f3	-0.005	0.064	-0.079	0.937

Fuente: Captura de Pantalla Software RStudio.

Figura: Ajuste del Modelo, Grupo 2. Regresiones y covarianzas.

Regressions:				
	Estimate	Std.Err	z-value	P(> z )
f5 ~				
f2	0.275	0.037	7.447	0.000
f4	0.554	0.048	11.475	0.000
f2 ~				
f1	0.126	0.037	3.369	0.001
f4 ~				
f3	0.002	0.017	0.117	0.907
Covariances:				
	Estimate	Std.Err	z-value	P(> z )
f1 ~				
f3	2.683	0.638	4.204	0.000

Fuente: Captura de Pantalla Software RStudio.

Seguidamente la Tabla 3.4 muestra las medianas y las varianzas de los valores resultantes de las variables latentes de los diferentes grupos solo en el período 2019. En este caso se puede observar que en el grupo 1 las varianzas de F2, F4 y F5 están más cercanas a 0 a diferencia del grupo 2 que están más alejadas, por lo que se considera que los trabajadores de Gaviota S.A o sus familiares directos tienen una opinión más generalizada que los residentes no relacionados con la empresa, los cuales difieren mucho en la evaluación de dichas variables. Por otro lado, la variable f1 <Percepción de los impactos de la estrategia de turismo en la vida material> presenta

un valor muy positivo para el grupo 1 y un valor negativo para el grupo 2 concluyéndose que los trabajadores de la empresa reconocen que la estrategia de desarrollo de turismo influye directa y positivamente en la vida material, sin embargo, los residentes no relacionados con la empresa no reconocen el impacto de la estrategia de turismo en su dominio de vida material y demostrando así la existencia de otras variables ajenas a la industria turística. En esta caso, la varianza de F1 para el grupo 1 indica que existen otras variables que pueden influir en el dominio material de los trabajadores de Gaviota S.A o sus familiares directos.

Tabla 3.4: Medianas y Varianzas de las Variables Latentes por grupos.

<b>ANALISIS DE RESULTADOS</b>			
<b>PERIODO 2019</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>MEDIANA</b>	<b>VARIANZA</b>
<b>GRUPO 1 (Trabajadores o familiares directos)</b>	<b>f1:</b> Percepción de los impactos de la estrategia de turismo en la vida material	0.376	4.408
	<b>f2:</b> Satisfacción de la vida material	0.135	0.168
	<b>f3:</b> Percepción de los impactos de la estrategia de desarrollo de turismo en vida no material	-	-
	<b>f4:</b> Satisfacción de la vida no material	0.171	0.532
	<b>f5:</b> Evaluación global de la calidad de vida	0.102	0.251
<b>GRUPO 2 (No relacionados con la empresa)</b>	<b>f1:</b> Percepción de los impactos de la estrategia de turismo en la vida material	-0.108	2.217
	<b>f2:</b> Satisfacción de la vida material	0.101	0.466
	<b>f3:</b> Percepción de los impactos de la estrategia de desarrollo de turismo en vida no material	-0.232	9.592
	<b>f4:</b> Satisfacción de la vida no material	0.434	0.698
	<b>f5:</b> Evaluación global de la calidad de vida	0.344	0.439

Fuente: Elaboración propia.

Por su parte, la variable f3 en el grupo 2 posee una mediana negativa y una varianza muy alta lo que significa que en la variable <Percepción de los impactos de la estrategia de desarrollo de turismo en vida no material> muchos encuestados subjetivamente la valoran por debajo de la media, por lo que no reconocen el impacto de la estrategia de desarrollo de turismo de Gaviota S.A en sus dominios de vida no material y se infiere que existen otras variables ajenas que hacen diversa la opinión y que pueden incidir en la vida no material de los residentes.

De acuerdo con la satisfacción con los dominios de vida se puede apreciar que en ambos años las calificaciones varían. Los valores de las variables f2, f4 y f5 son positivos en ambos grupos, por lo que estadísticamente se comprueba que los residentes están satisfechos en su mayoría con los dominios de la vida. Sin embargo, el grupo 1 está más satisfecho con el dominio de la vida material y menos satisfecho con la vida no material que el grupo 2. Este último tiene una evaluación global de la calidad de vida más alta. Todo lo anterior significa que los residentes no relacionados con la empresa están más satisfechos a grandes rasgos con el dominio de vida no material y la evaluación global de la calidad de vida que los trabajadores de la empresa y sus familiares, sin embargo, estos últimos reconocen el impacto directo y positivo de la estrategia de desarrollo de turismo de Gaviota S.A en su dominio de vida material y por lo tanto mayor satisfacción en la vida material.

### **3.9.1. Análisis de hipótesis.**

Lavaan analizó los resultados del análisis de ecuaciones estructurales para probar las hipótesis propuestas en este estudio. Las relaciones entre las construcciones se evaluaron en base a los valores p asociados con los coeficientes de ruta entre las construcciones. Si el valor p estimado es mayor que cierto valor crítico ( $P < .011$ ), se rechaza la hipótesis nula de que el parámetro estimado asociado es igual a 0 y la relación hipotética queda afirmada.

Hipótesis 1: La percepción de los impactos de la estrategia de turismo en la vida material influye de manera directa y positiva en la satisfacción de la vida material.

Los resultados del análisis SEM indicaron que las correlaciones de la percepción de los impactos de la estrategia de turismo en el dominio de la vida material y la construcción de la satisfacción con el dominio de la vida material fue significativo ( $P < .01$ ). Por lo tanto, la hipótesis 1 fue

sustentada. Este resultado indica que si los residentes perciben altos impactos del turismo en sus vidas materiales, estarían más satisfechos con el dominio de la vida material.

Hipótesis 2: La percepción de los impactos de la estrategia de turismo en la vida no material afecta de manera directa y positiva a la satisfacción de la vida no material.

La hipótesis 2 no fue amparada por el análisis SEM ( $p > .11$ ). No hubo una relación significativa entre la percepción de los impactos de la estrategia de turismo en la vida no material y la satisfacción con la vida no material. Por lo tanto, la hipótesis 2 no fue respaldada.

Hipótesis 3: La satisfacción de la vida material influye de manera directa y positiva en la evaluación global de la calidad de vida.

La hipótesis 3 postula que la satisfacción con el dominio de la vida material influye en la calidad de vida general de los residentes. La hipótesis fue respaldada por el análisis SEM. La satisfacción con el dominio de la vida material influyó de manera directa y positiva en la calidad de vida general ( $P < .001$ ). Por lo tanto, se apoyó la hipótesis 3. Los resultados indican que a medida que aumenta la satisfacción de las partes interesadas con el dominio de la vida material, aumenta su calidad de vida general.

Hipótesis 4: La satisfacción de la vida no material influye de manera directa y positiva en la evaluación global de la calidad de vida.

La hipótesis 4 investigó la correlación entre la satisfacción de vida no material y la calidad de vida general. El coeficiente estructural fue positivamente significativo ( $p < .001$ ), lo que indica el respaldo de esta hipótesis. Este resultado sugiere que a mayor satisfacción con el dominio de vida no material en función de la vida comunitaria, vida emocional y salud / seguridad, mayor satisfacción con la evaluación general de sus vidas.

### **3.9.2. Análisis de las hipótesis por conglomerados**

Esta etapa del análisis de datos se analizan los efectos moderadores de los diferentes etapas de desarrollo del turismo en el territorio y de la perspectiva de los diferentes grupos en la relación entre la percepción de los impactos del turismo en los dominios de la vida y la satisfacción con

los dominios de la vida. La premisa básica es que las respuestas a las variaciones en el dominio de la satisfacción con la vida dependen del período y del grupo consultado.

Para analizar los datos por conglomerados se utilizó un análisis por grupos en Lavaan. A cada residente se le asignó una variable extra y una codificación relacionada con los períodos de evaluación y los conglomerados declarados en la base de datos. El período <10 años antes> fue codificado como <2009> y 2019 como <2019> ambos declarados en la variable <PER>. También se realizó un análisis fuera de las hipótesis por grupos, los residentes que trabajan en la empresa y sus familiares directos se codificaron como <1> y los residentes no relacionados con la empresa se codificaron como <2> en la base de datos ambos declarados en la variable <B>. Este último grupo fue evaluado en un único período temporal (2019) que es donde están identificados los conglomerados.

#### Hipótesis 5:

La hipótesis 5 planteaba que las perspectivas de los residentes diez años antes de la estrategia y en la actualidad influyen de manera directa y positiva en la relación entre la percepción de los impactos del turismo en el dominio de la vida material y la satisfacción con el dominio de la vida material. El análisis por grupos en Lavaan determinó que el valor de p para los coeficientes estructurales fue mayor que 0.11 en el período 2009. Lo que significa que 10 años atrás los residentes no consideraban que la percepción de los impactos la estrategia de turismo en la vida material influyera directa y positivamente en la satisfacción de la vida material. Por su parte en el 2019, si se demostró que la percepción de los impactos la estrategia de turismo en la vida material si influye directa y positivamente en la satisfacción de la vida material, demostrándose así que la etapa de desarrollo si influye en la relación. Por lo tanto, la hipótesis 5 queda parcialmente comprobada.

#### Hipótesis 6:

La hipótesis 6 planteaba que las perspectivas de los residentes diez años antes de la estrategia y en la actualidad influyen de manera directa y positiva en la relación entre la percepción de los impactos del turismo en el dominio de la vida no material y la satisfacción con el dominio de la vida no material. El análisis por grupos en Lavaan determinó que los valores de p para los

coeficientes estructurales fueron mayores que 0.11 en ambos períodos. Lo que significa que ni 10 años atrás ni en el 2019 los residentes consideraban que la percepción de los impactos la estrategia de turismo en la vida no material influyera directa y positivamente en la satisfacción de la vida no material demostrándose que la etapa de desarrollo no afecta esta relación. Por lo tanto, la hipótesis 6 no se comprueba para ambos períodos.

### **3.10. Conclusiones del capítulo.**

En el período 2009 los residentes estaban menos satisfechos a grandes rasgos con los dominios de vida material y no material y su evaluación global de la calidad de vida que en el período 2019.

Los residentes no relacionados con la empresa están más satisfechos a grandes rasgos con el dominio de vida no material y la evaluación global de la calidad de vida que los trabajadores de la empresa y sus familiares, sin embargo, estos últimos reconocen el impacto directo y positivo de la estrategia de desarrollo de turismo de Gaviota S.A en su dominio de vida material y por lo tanto mayor satisfacción en la vida material.

Como resultado, las hipótesis H1, H3 y H4 quedaron completamente sustentadas. Por su parte, la hipótesis 5 (H5) queda parcialmente sustentada. Por último, las hipótesis H2 y H6 no se lograron comprobar.

## **4. CAPITULO IV. DISCUSIÓN, IMPLICACIONES Y CONCLUSIONES EN EL MARCO DEL DESARROLLO SUSTENTABLE.**

### **4.1. Introducción**

En este capítulo se resumen los hallazgos de la investigación así como sus implicaciones dentro del marco del desarrollo sustentable. En la primera sección, se exhibe un resumen de contenido de las pruebas de hipótesis. Luego se realiza la comparación de la influencia de la estrategia de desarrollo del turismo de la empresa Gaviota S.A en la calidad de vida de la comunidad de Caibarién en el marco del desarrollo sustentable. Después se especifican las implicaciones de los resultados y se muestran las limitaciones del estudio seguidas de las sugerencias para futuras investigaciones. Por último las conclusiones de la investigación.

### **4.2. Comparación de la evaluación de la CDV de los residentes por períodos.**

En el objetivo de dar cumplimiento al tercer objetivo del estudio se realizó un análisis al interior del modelo manipulado para diagnosticar el escenario de la CDV de los residentes de la comunidad de Caibarién en dos períodos diferentes del desarrollo de la estrategia de turismo de Gaviota S.A. Una vez demostradas las diferentes relaciones que existen entre los dominios de vida (material, no material, evaluación global de la calidad de vida) con la estrategia de desarrollo, se valoran los resultados estadísticos dentro de cada variable latente que se declaró, referente al nivel de satisfacción de los individuos en los diferentes dominios de vida teniendo en cuenta diversos indicadores objetivos y subjetivos ya establecidos dentro de la metodología (Woo, 2013).

De acuerdo con la calificación que manifestaron los encuestados el dominio de vida material posee una satisfacción positiva en ambos períodos, sin embargo, los datos muestran que en el 2019 la satisfacción con la vida material era un poco mejor que 10 años atrás. Además, las calificaciones en el periodo 10 años atrás son más negativas de acuerdo con el impacto de la estrategia en el dominio de vida material que en el 2019, y en este último existe un alto nivel de diferencias en las evaluaciones. Siguiendo esta línea, en el análisis que se hizo por conglomerados en 2019 se concluyó que los trabajadores de la empresa Gaviota S.A tienen una evaluación más positiva del impacto de la estrategia de turismo en la vida material que el resto

de los residentes, pero también tienen alta variabilidad en sus calificaciones. Por lo tanto, los residentes pueden pensar que la estrategia de desarrollo de turismo de la empresa Gaviota S.A ha incidido de manera directa y positiva en la vida material. Sin embargo, se plantea la existencia de otras variables que están afectando la calidad de vida de los residentes de la comunidad de Caibarién en la vida material y que deberían ser investigadas en futuros estudios.

En el caso de la satisfacción con el dominio de vida no material, a pesar de ser positiva, la diferencia entre períodos es un poco más significativa. 10 años atrás la satisfacción con la vida no material era mucho menor que en el 2019. Además en ese mismo período los residentes estaban menos satisfechos con su vida no material que con su vida material, evidenciado por la pequeña pero significativa diferencia en el análisis estadístico. Sin embargo, la vida material no se ve afectada por la estrategia de desarrollo de turismo de Gaviota S.A en ninguno de los dos períodos por lo que existen otras variables que están afectando la vida no material de los residentes de la comunidad de Caibarién y que deberían ser investigadas en futuros estudios. En el caso de la evaluación global con la vida sucede una situación similar. Los residentes de la comunidad de Caibarién tienen una evaluación global de su calidad de vida más positiva en el 2019.

Según Rodríguez, Martínez y Martín (2018), el destino turístico Villa Clara se encuentra entrando en la etapa de Desarrollo de su ciclo de vida, por lo tanto 10 años atrás, el destino pudo haber estado en la etapa de Implicación o Involucramiento donde la percepción de impactos positivos del turismo es menor por parte de los residentes (Butler, 1980) y más alto en la etapa de desarrollo (Diedrich y García-Buades, 2009). El proceso de desarrollo del destino ha estado marcado por un alto aumento de planta habitacional e instalaciones turísticas de alojamiento. Esto ha implantado la necesidad de una mayor demanda de recursos humanos y de servicios complementarios para la empresa Gaviota S.A.

Por lo tanto, la estrategia de desarrollo de turismo de la empresa en cuestión ha incidido de una forma directa y positiva en la creación de empleos en la comunidad y en el aumento del activo fijo circulante en la misma proceso que influye en el dominio de vida material de los residentes. Lo anterior respalda que la satisfacción de los residentes es mayor en los ítems relacionados con el ingreso familiar, la seguridad económica del trabajo y los beneficios salariales adicionales en

el dominio de vida material respecto a los demás y ha aumentado en el transcurso del tiempo. En el caso de los tres dominios de la vida no material los residentes pueden pensar que están más satisfechos con el dominio de vida de seguridad y salud, luego con el comunitario y en menor medida con el emocional. Esta situación se mantiene en ambos períodos, sin embargo, aumenta el nivel de satisfacción.

Varios de los aspectos que pueden influir directa y positivamente en la satisfacción de los residentes de la comunidad de Caibarién, y que deben ser objeto de futuras investigaciones, son las condiciones geográficas de la región, caracterizada por la cercanía al mar, el nivel bajo de urbanización, el número pequeño de habitantes en comparación con otros municipios con características similares (ONEI, 2019a); las características de los ciudadanos cubanos como entes sociales; las políticas públicas del gobierno en acciones de cohesión social, igualdad económica, servicios de salud y educación, que ejercen una influencia positiva en garantizar las bases del Socialismo basadas en la igualdad, no discriminación, justicia, etc. (Herrera & Montero, 2009).

Resumiendo el epígrafe, la comparación entre períodos arrojó como resultados que los residentes de Caibarién estaban más satisfechos con su calidad de vida en el 2019 que diez años atrás, en correspondencia con las etapas de desarrollo del destino, lo que valida las investigaciones de Butler (1980); Diedrich y García-Buades (2009) y Lee & Jan (2019). Además, se comprobó que la estrategia de turismo sí incidió directa y positivamente en la vida material de los residentes en el transcurso del tiempo. Sin embargo, a pesar de que la satisfacción en el dominio de vida no material es positiva, los residentes pueden no reconocer la influencia directa y positiva de la estrategia de desarrollo de turismo de Gaviota S.A en su satisfacción por lo que se comprende que existen otras hipótesis que son necesarias plantear para determinar qué es lo que realmente influye en la satisfacción de la vida no material de los residentes del municipio de Caibarién.

#### **4.3. Conclusiones desde el marco del desarrollo sustentable en Caibarién.**

En las etapas del desarrollo del turismo en el municipio de Caibarién no han existido estudios que hayan comparado las percepciones de los residentes respecto al turismo y su desarrollo en diferentes etapas así como su satisfacción con la vida. Este estudio ha apoyado a la literatura al

proveer una comparación de las percepciones de los residentes en diferentes fases de desarrollo del turismo. Además ha facilitado conocer el nivel de satisfacción de la vida de los residentes de la comunidad de Caibarién en diferentes etapas. Sin embargo, desde el punto de vista de la sustentabilidad es significativo determinar cómo influye la estrategia de desarrollo de turismo de Gaviota S.A al desarrollo sustentable de la comunidad de Caibarién.

Es importante destacar que para Cuba, el desarrollo sustentable es un proceso de incremento sostenido y equitativo de la calidad de vida de la población, mediante el cual se asegura el crecimiento económico y la prosperidad social, manteniendo la protección y conservación del medio ambiente, logrando satisfacer las necesidades de las generaciones del presente, sin afectar la satisfacción de las necesidades de las generaciones futuras (CITMA, 2014). En función de lo anterior, se puede constatar que en el desarrollo sustentable en la isla se tiene en cuenta el establecimiento de la industria turística conforme con las políticas nacionales y provinciales de desarrollo integrado, en armonía con las áreas de la economía y la sociedad incluyendo las políticas sociales y prioridades reconocidas en todos niveles.

Unido a lo anterior, el desarrollo del polo turístico Cayos de Villa Clara está planificado como un área de actividades específicas para el turismo separada de las áreas residenciales. Esto permite que los impactos negativos del turismo en la comunidad no sean tan perjudiciales para la calidad de las áreas de residencia. Por lo tanto, a pesar de que los residentes reconocen que dicha estrategia solo influye directamente en la vida material y se demostró la influencia de otras variables en la CDV de los residentes, la descripción de la estrategia de desarrollo de turismo de Gaviota S.A puede permitir desglosar conclusiones respecto al nivel de sostenibilidad en la relación de la empresa con la comunidad e identificar algunas de las posibles variables que pueden estar incidiendo en la misma, demostrando así las debilidades y fortalezas de la estrategia respecto a la sostenibilidad del municipio de Caibarién y sus habitantes.

#### **4.3.1. Sostenibilidad Ambiental**

El cuidado ambiental en Cuba ha formado parte de las acciones del Gobierno desde el inicio de la Revolución Cubana, donde se llevaron a cabo operaciones que cambiaron el curso de la conservación de la biodiversidad en el país y el desarrollo sustentable del ambiente natural (Vilamajó, Vales, Capote, Salabarría & Menéndez, 2002). Además, el carácter socialista de la

política gubernamental ha imposibilitado el establecimiento de una sociedad consumista y una generación de desechos alarmante. La Educación Ambiental forma parte de la enseñanza de las personas desde edades tempranas y ha constituido un elemento clave en el establecimiento de una política verde en la isla.

Con la llegada del turismo, las actividades de ordenamiento territorial se basaron en explotar las áreas con potencialidades para el turismo de sol y playa siempre y cuando se conserve la biodiversidad y la capacidad de carga de las zonas seleccionadas. Con la creación de las Áreas Protegidas se estableció un poder legislativo y la creación de instituciones fuertes en el ámbito ambiental que fortalecen y amparan la conservación y protección del medio ambiente. Sin embargo, el turismo como actividad a pesar de estar muy vigilado en el aspecto ambiental trae consigo impactos negativos a las zonas en donde se desarrolla que son muy difíciles de eliminar. Tal es el caso de Cayos de Villa Clara, en donde la generación de desechos, la contaminación y la pérdida de la biodiversidad es aún un problema que afecta no solo a las zonas donde se desarrolla la actividad sino también a las poblaciones cercanas.

Gaviota S.A como empresa tiene muchas fortalezas en el aspecto ambiental que la hacen una empresa muy responsable y protectora del medio ambiente. Durante los años de explotación del destino turístico la Estrategia Ambiental de la empresa ha garantizado una mitigación exitosa de los impactos negativos del turismo en la zona, reconocida por varios premios nacionales e internacionales. El nivel de acción en función de la protección del entorno natural está basado en una fuerte legislación y relaciones muy cerradas con instituciones nacionales encargadas del manejo de las áreas protegidas y del desarrollo sustentable. Dentro de las principales acciones sustentables de Gaviota S.A sobresale la transmisión y educación ambiental a todas sus partes interesadas garantizando que la relación entre acción y resultado se lleve a cabo dentro de un sistema integrado que involucre a toda la cadena de responsables.

Por otro lado, las acciones de la empresa para incidir en la sustentabilidad ambiental en la comunidad de Caibarién están relacionadas principalmente en actividades de saneamiento y educación ambiental (Gaviota, 2016b). Sin embargo, con el crecimiento acelerado que está sufriendo el destino turístico Cayos de Villa Clara es importante incrementar el control ambiental y la ejecución de las políticas ambientales en todo el territorio con el fin de que los

impactos negativos no vayan aumentando paralelamente. Por lo que se puede concluir que la estrategia de desarrollo de turismo de Gaviota S.A puede influir moderadamente en la sostenibilidad ambiental de Caibarién, debido a que disminuye los impactos del turismo y el cambio climático pero condiciona también impactos negativos propios de la actividad turística que constituyen problemáticas para los residentes.

#### **4.3.2. Sostenibilidad social.**

Cuba es un país con características únicas al resto del mundo donde la política social está fundamentada en las bases de un Sistema Socialista (PCC, 2019), con características únicas que han nacido de los 60 años de evolución en la Constitución con el objetivo de enfrentar la política de hostigamiento implementada por E.U.A contra la isla (DGAMDI, 2019), y adaptarse a los cambios del sistema mundial y la globalización neoliberal. Las empresas cubanas, y en especial las estatales, se rigen estrictamente por las políticas del Estado y tienen la obligación de participar en las políticas de cohesión social de la población (PCC, 2019).

El turismo en Cuba es una actividad en proceso de crecimiento que se va incorporando paulatinamente a la sociedad y a las economías locales regido por las bases de las políticas sociales del país. En este sentido, dicha industria debe integrarse compatiblemente, tanto al entorno económico y natural como al entorno social, cultural y humano contribuyendo así al desarrollo sustentable (PCC, 2019). Por lo tanto, el modelo de desarrollo turístico debe incluir en sus políticas turísticas los impactos sobre el patrimonio cultural y los elementos sociales tradicionales de la comunidad residente donde el sustento a su identidad e intereses sea parte de la cultura organizacional de todas las entidades turísticas.

Gaviota S.A como empresa estatal socialista se compromete estrictamente a promover los valores socialistas y procurar la estabilidad social en sus trabajadores y en la comunidad local (Gaviota, 2016a). Las principales acciones se encabezan en garantizar el bienestar social de sus trabajadores e incidir en la mitigación de los problemas sociales de las comunidades adyacentes a través de iniciativas propias y de colaboraciones con ONGs y organizaciones políticas de masas (PCC, UJC, FMC, etc.) encargadas de llevar a cabo las acciones de cohesión social en todo el país. Dichas acciones, ejemplificadas en el capítulo dos, son reconocidas en cualquier empresa estatal del país y constituyen una cotidianidad en la vida laboral y social de todos los

residentes. Además, todas estas acciones han contribuido a disminuir los efectos sociales negativos del turismo en la sociedad cubana. La no discriminación, la igualdad de derechos, la justicia social y la conservación de la historia y la cultura contribuyen a frenar los impactos propios de la actividad turística derivados de sus bases capitalistas.

Sin embargo, el desarrollo tecnológico y la apertura de Cuba al Internet, los cambios en las políticas del gobierno de EE. UU contra Cuba y el cambio en las políticas económicas y migratorias en la isla han sumergido a la sociedad cubana en un proceso de transculturación propio de la globalización neoliberal (DGAMDI, 2019). Debido a esto, se han manifestado en la población cubana cambios en las costumbres cotidianas y en la forma de vivir con injerencia capitalista lo que ha significado un choque constante entre ideales dentro de mismo contexto, donde la población adquiere nuevas necesidades que no están en concordancia con el entorno político y social en el que se desarrollan. El turismo constituye un factor influyente más en estos cambios debido a que la constante interacción entre trabajadores y turistas provoca una transculturación que afecta la vida de los residentes.

Por otro lado, debido al carácter Estatal de la empresa Gaviota S.A, muchos de los procesos sociales que se desarrollan en la comunidad quedan deslindados de la acción directa de la misma, o bien no son reconocidos por toda la comunidad al no utilizarse el apoyo social como herramienta de promoción turística, sino como política social en manos del Gobierno enlazada a la vida social de todos los residentes en todas las etapas de su vida, constituyendo un elemento de cotidianidad y poca relevancia para la percepción del turismo en la vida social de los residentes. Todo lo anterior fundamenta el resultado del modelo estructural planteado donde los residentes pueden no reconocer la incidencia directa y positiva de la percepción de los impactos de la estrategia de desarrollo de turismo en la satisfacción del dominio de vida no material.

Evaluando la incidencia de la estrategia de desarrollo del turismo de Gaviota S.A en la sostenibilidad Social de la comunidad de Caibarién se puede concluir que si puede existir un cierto grado de influencia dependiendo de la percepción de cada individuo de la comunidad y su papel en los procesos sociales en los que esté involucrado. Las principales influencias positivas se manifiestan de forma indirecta y a través de las políticas públicas del Gobierno en los diferentes niveles de dirección. Es importante destacar que también existe una influencia

negativa manifestada en la creación inconsciente de diferencias sociales entre trabajadores y el resto de los residentes, que a pesar de ser disminuida por las demás acciones sociales, se reconoce aún su establecimiento.

#### **4.3.3. Sostenibilidad Económica.**

El desarrollo del turismo ha sido un sector de alta prioridad como recurso económico para Cuba, como una vía para enfrentar la crisis económica (Rueda, 2003). La empresa Gaviota S.A es del sector estatal de la economía, por lo que el 100% de sus ingresos los dirige el Estado, el cual se asegura mediante los contratos de administración con las empresas extranjeras, que el 51% de los ingresos se queden en el territorio nacional. Esto significa que la empresa en sí no distribuye los ingresos de manera autónoma por lo que la población de Caibarién puede no percibir de manera directa beneficios económicos de la empresa.

Sin embargo, indirectamente se ha percibido un aumento del nivel de vida en la comunidad debido al gran número de empleos que se han creado en donde los empleados perciben beneficios económicos directos de la actividad, dentro de lo que se manifiestan la existencia del beneficio adicional de la propina en CUC en las instalaciones hoteleras, la creación de poblados para empleados con servicios complementarios, la estimulación de la economía local y el activo circulante, entre otros. A raíz de esto, se ha establecido en Caibarién una pequeña desintegración social, donde se presentan características económicas diferentes en el poder de adquisición y nivel de vida de los trabajadores y sus familiares directos con el resto de los residentes.

Por otro lado, en el país existe una crisis económica causada por el bloqueo económico implantado por E.U.A sobre la isla y que ha desestabilizado la economía a nivel nacional (DGAMDI, 2019). Por último, se puede constatar que las políticas del Estado, en función de garantizar la distribución de las riquezas y lograr mantener los servicios subsidiados a la población, han incidido en la disminución de la diferenciación entre los pobladores y en la desigualdad económica. En este aspecto, se han desarrollado cambios positivos en la política económica del país (PCC, 2019), que han permitido un mayor nivel de participación de los residentes en la actividad turística y por ende han comenzado a percibir beneficios directos del turismo en la población residente a través de alianzas entre PyMEs y el grupo Empresarial Gaviota S.A.

Por lo tanto, la incidencia de Gaviota S.A como empresa estatal en la sostenibilidad económica en Caibarién se desenvuelve en un conflicto entre el enfrentamiento al embargo económico, la satisfacción de las necesidades constantemente crecientes de la población al adoptar modelos neoliberales de consumo arraigados de la propia actividad turística y a garantizar la distribución equitativa y justa de los beneficios. Entonces se puede argumentar que de manera indirecta la empresa Gaviota S.A si puede favorecer la sustentabilidad económica de la comunidad de Caibarién, además influye directa y positivamente en la satisfacción de los residentes en la vida material como se comprobó en la hipótesis 1.

Como se puede constatar la estrategia de desarrollo de turismo de Gaviota S.A tiene un grado moderado de incidencia en la sustentabilidad de la comunidad de Caibarién debido a las acciones indirectas que realiza basadas en la Constitución de Cuba. Dichas acciones son consideradas por los residentes como parte de la cotidianidad de la relación entre el gobierno, las organizaciones de masas y las empresas estatales con la población, por lo que se puede explicar los resultados del estudio respecto a la poca percepción de los impactos de la estrategia de desarrollo de turismo en los dominios de la vida. Además, en el estudio realizado por períodos se comprobó un nivel de satisfacción de calidad de vida superior en el período más reciente respecto al anterior lo que significa que los cambios producidos en la comunidad tanto por el gobierno, como por el resto de los actores sociales, incluyendo Gaviota S.A, han incidido en el aumento de la sostenibilidad percibida de los residentes. Dicho estudio valida las investigaciones previas de González (2011) y Herrera & Montero (2009).

#### **4.4. Hallazgos del estudio y sustentabilidad**

El estudio desarrolló un modelo (Figura 1.1), basado en la metodología de Woo (2013), que plantea las relaciones entre tres constructos: percepción del impacto de la estrategia de desarrollo de turismo en los dominios de la vida, satisfacción en los dominio de la vida y evaluación global de la calidad de vida. Específicamente, este modelo analizó (1) la influencia de la percepción del impacto de la estrategia de turismo en el dominio de la vida en la satisfacción del dominio de la vida; (2) la influencia de la satisfacción con el dominio de la vida en la evaluación global de la calidad de vida; (3) la influencia de las etapas de desarrollo del

turismo en la relación entre la percepción del impacto del turismo en los dominios de la vida y la satisfacción con los dominios de la vida. El modelo propuesto se probó empíricamente.

Antes de realizar el estudio real, se realizó una prueba preliminar para asegurarse de que las construcciones propuestas y los ítems que miden estas construcciones fueran factibles y confiables. El estudio se centró en los residentes de la comunidad de Caibarién. El estudio examina el efecto del impacto de la estrategia de turismo de Gaviota S.A en la calidad de vida de los residentes en el marco del desarrollo sustentable. Con la aplicación de una encuesta que midiera la satisfacción de los residentes con sus dominios de vida se completaron 498 cuestionarios, los cuales se utilizaron para el análisis de datos. De los 498 encuestados, el 55.6% eran hombres y el 44.4% eran mujeres. 131 trabajan en la empresa Gaviota S.A o son familiares directos y 167 son residentes no relacionados con la empresa.

Se probó un modelo de medición para los cinco constructos. Los cinco constructos fueron: la percepción del impacto de la estrategia de desarrollo de turismo en el dominio de la vida material, la percepción del impacto de la estrategia de desarrollo de turismo en el dominio de la vida no material, la satisfacción con el dominio de la vida material, la satisfacción con el dominio de la vida no material y la evaluación global calidad de vida. Cada constructo se midió mediante varios indicadores o subdimensiones.

Se descubrió que la percepción del impacto de la estrategia de desarrollo de turismo en el dominio de la vida material afecta la satisfacción con el dominio de la vida material; Esta relación fue influenciada por los diferentes períodos analizados concluyéndose que 10 años atrás no se reconoce esta relación. Sin embargo, la percepción del impacto de la estrategia de desarrollo de turismo en el dominio de la vida no material no afectó directamente la satisfacción con el dominio de la vida no material. Además, el efecto de la etapa de desarrollo turístico en esta relación no tuvo influencia. La satisfacción con el dominio de vida material y no material influyó directa y positivamente la evaluación global de la calidad de vida.

#### **4.5. Discusión de los Hallazgos.**

Para comprobar que el modelo de medición general era estadísticamente significativo, se probó el modelo para observar si el modelo de medición teórico se ajustaba bien a los datos. Los

índices de ajuste fueron aceptables; por lo tanto, el modelo quedó sustentado. Luego, los resultados de la investigación respaldaron cuatro de las seis hipótesis propuestas.

La pregunta de investigación fue abordada por la hipótesis general (La estrategia de desarrollo turístico del grupo hotelero Gaviota S.A influye de manera directa y positiva en la calidad de vida de la comunidad de Caibarién). La hipótesis general se dividió en seis hipótesis específicas para poder evaluar la calidad de vida de la comunidad de Caibarién y la influencia de la estrategia en cada uno de sus dominios. La relación entre la percepción del impacto de la estrategia de desarrollo de turismo en el dominio de la vida material y la satisfacción con la vida material se examinó mediante la hipótesis 1. Los resultados indicaron una relación positiva entre estas dos variables. Con base en estos resultados, la percepción del impacto de la estrategia de turismo de la empresa Gaviota S.A en la vida material afecta directa y positivamente a la satisfacción de los residentes con la vida material. Lo anterior valida el estudio de Diedrich y García-Buades (2009), los cuales especifican que los beneficios económicos en las primeras etapas del desarrollo turístico es una de las actitudes más positivas hacia el turismo.

En el análisis que se realizó por conglomerados, ambos grupos de residentes (trabajadores o familiares directos y los residentes no relacionados con la empresa) coinciden en la correlación entre estas dos variables. Sin embargo, en las evaluaciones, los trabajadores de Gaviota S.A o sus familiares directos perciben que los impactos de la estrategia de desarrollo de turismo de la empresa Gaviota S.A influye positivamente en el dominio de vida material por lo que consecuentemente están más satisfechos con la vida material que los residentes no relacionados con la empresa, los cuales perciben de manera negativa el impacto de la estrategia de turismo de Gaviota S.A en el dominio material por lo que su satisfacción es menor. Esta diferencia se puede explicar por la Teoría del Intercambio Social (Ap, 1992), debido a que los trabajadores de la empresa o sus familiares directos pueden percibir los beneficios de la actividad turística y por lo tanto tienen una percepción positiva del mismo, sin embargo, los residentes no relacionados con la empresa pueden percibir los costos por lo que su percepción tiende a ser negativa.

La relación entre la percepción del impacto de la estrategia de desarrollo de turismo en el dominio de vida no material y la satisfacción en el dominio de vida no material fue examinada

por la hipótesis 2. El estudio mostró una relación negativa entre la percepción del impacto de la estrategia de desarrollo en el dominio de vida no material y la satisfacción de vida no material, además, esta relación no fue estadísticamente significativa. A pesar de que la investigación teórica previa ha demostrado que la percepción del impacto del turismo como industria en el dominio de la vida no material (comunidad, emocional y salud / seguridad) si afecta la satisfacción de la vida no material, en este caso no ocurrió así. En el análisis de los resultados estadísticos se concluyó que los residentes tienden a percibir que la estrategia de desarrollo de turismo de la empresa Gaviota S.A no afecta su dominio de la vida no material por lo que dichos impactos no influyen significativamente en la satisfacción de su dominio de vida no material. Por lo tanto, aunque los residentes pueden percibir impactos de la estrategia de desarrollo de turismo de Gaviota S.A, estos no son lo suficientemente grandes como para afectar a su dominio de vida no material.

La tercera y cuarta hipótesis abordaron la influencia de la satisfacción con el dominio de la vida en la evaluación global de la calidad de vida. Los resultados de este estudio indicaron que la satisfacción del residente del dominio de la vida material y no material influye directa y positivamente en su evaluación global de calidad de vida. El resultado fue consistente con las investigaciones previas (Andrews y Withey, 1976; Kim et al., 2013; Woo, 2013). Por su parte, la relación entre la satisfacción del dominio de vida no material (comunidad, emocional y salud / seguridad) y la evaluación global de la calidad de vida también fue significativa. Los resultados se corroboraron con los estudios previos relacionados con los impactos del turismo y la calidad de vida (Andrews y Withey, 1976; Puczkó y Smith, 2012). Como la hipótesis anterior esta relación también mostró diferencias entre los diferentes grupos donde los residentes no relacionados con la empresa mostraron estadísticas más positivas respecto a esta relación.

La hipótesis 5 y 6 planteaban la influencia de las perspectivas de los residentes en la relación entre la percepción de los impactos de la estrategia de turismo en los dominios de la vida con la satisfacción de estos dominios en diferentes etapas del desarrollo del turismo de la empresa Gaviota S.A. La hipótesis 5 (H5: La relación entre la percepción de los impactos de la estrategia de turismo en el dominio de la vida material y la satisfacción con el dominio de la vida material es directa y positiva 10 años atrás y en la actualidad) quedó parcialmente sustentada. En el período 10 años atrás la relación no fue estadísticamente significativa, no siendo así para el 2019

por lo que se comprueba la etapa de desarrollo incidió en la percepción de los residentes respecto a la estrategia de desarrollo de turismo de Gaviota S.A debido a que los datos cambiaron significativamente entre períodos.

Este cambio en la relación se puede explicar por la Teoría de Ciclo de Vida de Butler (1980). En un estudio sobre el ciclo de vida del destino Villa Clara se comprobó que el destino turístico se encuentra entrando en la fase de crecimiento o desarrollo (Rodríguez, Martínez y Martín, 2018). De acuerdo con la fase de ciclo de vida del destino turístico, se evidencia una cierta diferencia en la percepción de los residentes respecto a los impactos que este manifieste en la comunidad, donde en la etapas iniciales del desarrollo del turismo la percepción de los impactos del turismo en los dominios de vida es positiva pero a medida que el destino comienza la etapa de madurez la percepción puede cambiar (Butler, 1980). Además, la investigación queda validada por los estudios de Allen et al. (1988); Kim, Uysal y Sirgy (2013); Ngo, Lohmann y Hales, (2018); Uysal, Woo et al., (2012). En el caso de la hipótesis 6 (H6: la relación entre la percepción de los impactos de la estrategia de turismo en el dominio de la vida no material y la satisfacción con el dominio de la vida no material es directa y positiva 10 años atrás y en la actualidad), los resultados mostraron que la hipótesis 6 no fue comprobada para ninguno de los períodos. La relación evaluada no cambió en las diferentes etapas de desarrollo para los residentes.

Los hallazgos de esta parte de la investigación indican que existe una relación positiva entre la percepción del impacto de la estrategia de turismo en el dominio de la vida material y la satisfacción en el dominio de la vida material, sin embargo, no se confirmó una relación positiva, pero tampoco negativa, entre la percepción del impacto de la estrategia de turismo en el dominio de la vida no material y la satisfacción en el dominio de la vida no material. Se puede concluir entonces que si los residentes piensan que tienen un alto impacto de la estrategia de turismo en su dominio de vida material, entonces están satisfechos con sus dominios de vida material sin embargo, no reconocen la influencia de la estrategia en su vida no material.

Por otro lado, se determinó que la satisfacción de los residentes con los dominios de vida (material y no material) afecta positivamente su evaluación global de calidad de vida por lo que si están satisfechos con sus dominios de vida, es probable que la evaluación global de su calidad

de vida sea satisfactoria. También se pudo constatar la incidencia positiva de las etapas de desarrollo del turismo en la relación entre la percepción del impacto de la estrategia de turismo en el dominio de la vida material y la satisfacción de dominio de vida material, siendo mayor en la etapa actual de desarrollo. Por último, se evidenció que estadísticamente los trabajadores de la empresa o sus familiares directos pueden estar más satisfechos con su dominio de vida material que los residentes no relacionados con la empresa. Estos últimos pueden estar más satisfechos con sus dominio de vida no material y su evaluación global de la calidad de vida que los trabajadores de la empresa o sus familiares directos.

## **4.6. Implicaciones de la investigación**

### **4.6.1. Implicaciones teóricas**

A nivel internacional han sido muchos los estudios que han investigado acerca de la satisfacción con la vida y las percepciones de los residentes al desarrollo del turismo en diferentes etapas. Sin embargo, en el contexto nacional cubano muy pocos investigadores han considerado los estudios de evaluación de calidad de vida de los residentes y los impactos del turismo en diferentes etapas del desarrollo en el marco del desarrollo sustentable. Este estudio contribuye a la literatura académica del turismo al poner a prueba un modelo teórico para examinar la calidad de vida en un contexto diferente a la mayoría de las investigaciones relacionadas con el tema.

Los resultados prueban la relación entre la percepción del impacto de la estrategia de desarrollo de turismo en los dominios de la vida, la satisfacción con los dominios de la vida y la evaluación global de la calidad de vida, así como el efecto de las etapas de desarrollo del turismo en la misma. El estudio valida empíricamente el modelo de Woo, (2013). Sin embargo, fueron necesarias algunas adecuaciones para lograr adaptarlo al área de estudio. Además, se demostró la incidencia de otras variables en la satisfacción con la vida en la comunidad de Caibarién. Esta investigación contribuye a los avances teóricos en la esfera del turismo al proveer la utilidad de la teoría del Ciclo de Vida de Butler (1980) para explicar la calidad de vida en las diferentes etapas de desarrollo del turismo y la Teoría de Intercambio Social (Ap, 1992) para explicar las diferencias entre las percepciones de los diferentes grupos de residentes.

Los resultados analíticos mostraron que en la comunidad de Caibarién perteneciente a Cuba, un país en vías de desarrollo, las percepciones correspondientes a la etapa más reciente del desarrollo del turismo son significativamente mayores que las percepciones de la etapa anterior evaluada en términos de satisfacción con la vida. Sin embargo, este comportamiento puede ser diferente en los países desarrollados, por lo que esta diferencia sigue siendo debatida (Lee & Jan, 2019).

El objetivo principal del desarrollo sustentable del turismo es mejorar los contextos económicos, socioculturales y ambientales para así influir en la satisfacción de la vida en los residentes. Este estudio utilizó a Caibarién como muestra para evaluar la incidencia de la gestión turística de la empresa Gaviota S.A y su incidencia en la calidad de vida y en la sustentabilidad de la comunidad. Por lo tanto, los resultados de la evaluación la CDV por etapas del desarrollo turístico y su comparación revelan la adopción de diversas estrategias de gestión que contribuyan a mejorar las percepciones de los residentes y fomentar el desarrollo de un turismo sustentable en la región. Por todo lo anterior, este estudio llena un vacío en las investigaciones referentes a la calidad de vida y la incidencia del turismo en esta y en la sustentabilidad y contribuye a la literatura especializada con un alto valor en el ámbito nacional cubano y como ejemplo empírico internacional.

#### **4.6.2. Implicaciones gerenciales.**

La industria turística no solo afecta la actitud de los residentes hacia el turismo sino también su calidad de vida. Los residentes tienden a ser las partes interesadas más importantes en el desarrollo del turismo debido a su interacción con los turistas. De acuerdo con el grado de participación de la comunidad en el turismo varían las percepciones de los residentes (Shakeela & Weaver, 2018). Los residentes que tienen poco nivel de participación en la actividad turística tienden a tener una percepción más negativa hacia la misma (Hunt y Stronza, 2014). En cambio, si los residentes tienen percepciones positivas respecto al turismo se convierten en los principales interesados en la planificación y gestión del turismo en el destino (Lee & Hsieh, 2016). Por lo tanto, los residentes son imprescindibles para el desarrollo y la sostenibilidad del turismo por lo que tener una perspectiva de la calidad de vida de estos contribuye al desarrollo sustentable de un destino turístico.

Primeramente, la investigación provee un análisis integrado para comprender la relación entre la percepción del impacto del turismo en los dominios de la vida y la evaluación global de la calidad de vida en diferentes etapas de desarrollo del turismo. Los hallazgos indican que la evaluación global de la calidad de vida de los residentes está influenciada por la percepción del impacto del turismo en la vida material y por la satisfacción con los dominios de la vida material y la vida no material. Además, el estudio comprobó la variación de la percepción del turismo de los residentes de acuerdo con las etapas de desarrollo del turismo en un destino turístico. Paralelamente se proporcionó un análisis del turismo en manos de la empresa Gaviota S.A y su influencia en la calidad de vida de los residentes de Caibarién bajo los preceptos del desarrollo sustentable, donde los resultados indicaron que, bajo la percepción de los residentes, la empresa influye indirectamente en la sostenibilidad de la comunidad de Caibarién bajo los preceptos del contexto político y social en el que se desarrollan ambas partes.

La relación significativa entre la satisfacción de los dominios de la vida y la evaluación global de la calidad de vida tiene implicaciones gerenciales y de marketing. Al evaluar la satisfacción con la calidad la vida de los residentes, los gerentes pueden comprender las percepciones de los residentes sobre los impactos del turismo y cómo influir en su bienestar material y no material, contribuyendo así a la sostenibilidad (Kim et al., 2013), por lo que deben considerar estas relaciones para mejorar la calidad de vida de los residentes. Para ello, los gerentes deben procurar brindar empleo directo para garantizar la distribución de los ingresos del turismo entre un mayor número de residentes (Hunt & Stronza, 2014); así como incidir en la mejora de la vida en la comunidad y los servicios públicos proporcionando una variedad de actividades de ocio y apoyo a instalaciones de salud, calidad ambiental, seguridad y protección, tanto en el entorno empresarial como el comunitario.

Por otro lado, los gerentes de destino pueden identificar la etapa de desarrollo turístico y en función de esta planificar y gestionar los recursos de destino para aumentar el atractivo de las comunidades (Lundberg, 2015); y así garantizar la inclusión de estas en el desarrollo, diversificar el destino y llevar a cabo un turismo basado en la sostenibilidad. En la etapa de desarrollo, las atracciones se han desarrollado y atraen a un mayor número de turistas, por lo tanto, reducir las percepciones negativas de los residentes es crucial para establecer un mecanismo de desarrollo sustentable (Uysal, Woo et al., 2012). El análisis por períodos del

desarrollo del turismo en manos de la empresa Gaviota S.A reveló que los residentes están satisfechos con su calidad de vida, y que el desarrollo del turismo produce beneficios directos y positivos en la vida material.

Sin embargo, los resultados empíricos demostraron que los residentes desconfiaban de los beneficios turísticos en la vida no material, a pesar de los beneficios económicos y de calidad de vida observados. Este hallazgo sugiere que los desarrolladores de turismo deben involucrarse aún más en las actividades de la comunidad y desarrollar estrategias que incluyan su participación y así alentar a los residentes a implementar actividades de conservación ambiental y sociocultural; actividades educativas y comunitarias, para así garantizar la mitigación de los impactos negativos que se producen en la etapa de desarrollo del turismo (Butler, 1980) y aumentar la percepción positiva de los residentes de los impactos del turismo y de la estrategia de desarrollo de la empresa Gaviota S.A en la mejora de la calidad de vida de la comunidad de Caibarién. Esta investigación por lo tanto, constituye una herramienta para la mejora de la estrategia de desarrollo de turismo de la empresa Gaviota S.A en función de contribuir a la mejora de la calidad de vida de los residentes de la comunidad de Caibarién así como a la sustentabilidad en el territorio.

Por último, también es necesario comprender que los residentes perciben los impactos del turismo de manera diferente. Los resultados arrojaron que la relación entre la percepción del impacto de la estrategia de turismo en el dominio de la vida material es positiva para los trabajadores de la empresa o sus familiares directos, sin embargo es negativa para el resto de los residentes. Por su parte, la satisfacción con los dominios de la vida y la evaluación global de la calidad de vida fue más positiva por el grupo 2 (residentes no relacionados con la empresa). En otras palabras, los trabajadores de la empresa perciben el impacto del turismo de una manera directa y positiva porque se benefician directamente de él a través de su empleo. Por lo tanto, son más favorables al impacto del turismo. Por el contrario, los residentes no relacionados con la empresa creen que no reciben ningún beneficio material positivo del turismo, por lo que su percepción del impacto de la estrategia de desarrollo de turismo en el dominio de la vida material es negativa. El desarrollo del turismo puede proveer empleo, generar ingresos y aumentar los ingresos en la comunidad. Por lo tanto, los gerentes de turismo deben enfocarse en ayudar a los

residentes a percibir cómo el turismo puede mejorar la calidad de vida a través de la creación de acceso a mejores servicios, espacios abiertos y verdes y mayor seguridad y protección.

#### **4.7. Limitaciones de la investigación e investigaciones futuras.**

Esta investigación indagó acerca de la influencia de la percepción del impacto de la estrategia de desarrollo de turismo de la empresa Gaviota S.A en la satisfacción con los dominios de vida y la calidad de vida en general. Se tomó como referencia la empresa para abarcar el desarrollo del turismo en la región ya que es la única compañía que maneja el turismo en el destino, y como objetivo se planteó la incidencia de su estrategia de gestión turística en la calidad de vida y la sustentabilidad de la comunidad objeto de estudio. Esto no significa que los resultados no se puedan generalizar para otros territorios ni otras empresas, debido a que la industria turística en Cuba es manejada en su totalidad por el Estado Cubano y todas las empresas tienen las mismas bases estratégicas por lo que los resultados pueden ser similares para cualquier territorio con características geográficas y demográficas similares.

Los datos se recopilaban solo en una comunidad y en dos etapas del desarrollo del turismo por lo que si los datos se hubieran recopilado desde la etapa inicial del destino turístico, los resultados podrían haber sido ser diferentes. Este estudio proporciona un conocimiento importante al comparar las percepciones de los residentes en diferentes etapas del desarrollo del turismo, sin embargo, no se utilizó esta comparación para medir la incidencia de la estrategia en la sostenibilidad de la comunidad. Para superar esta carencia, los estudios futuros deberían examinar el comportamiento sustentable de la industria turística y explorar cómo el desarrollo del turismo afecta los sustentabilidad en las diferentes etapas del desarrollo.

Este estudio se centró en la perspectiva de los residentes locales utilizando una encuesta de cuestionario que en realidad no examinó específicamente los impactos del turismo en la calidad de vida de los residentes; por lo tanto, algunas actitudes psicológicas o emocionales hacia el desarrollo del turismo pueden no haberse reflejado apropiadamente en este enfoque cuantitativo (Hunt y Stronza, 2014). Para superar esta condición, la investigaciones futuras deberían concentrarse en evaluar los impactos del turismo en la vida de los residentes utilizando enfoques cualitativos, como grupos focales y entrevistas a profundidad para explicar mejor los impactos del turismo.

Para probar el modelo teórico en el área de estudio seleccionada, se consideraron dos dominios principales (vida material y no material) y se experimentaron como efectos directos. Sin embargo, se demostró la incidencia de otras variables que pueden constituir otros dominios a evaluar como la familia, la política, etc. Choi y Sirakaya (2006) discutieron que los problemas políticos y tecnológicos también influyen en la participación de los residentes. Para superar esta limitación, se propone la valoración de los factores tecnológicos, políticos y de información. Por todo lo anterior, estas limitaciones deben considerarse como sugerencias esenciales para futuras investigaciones.

#### **4.8. Resumen de las implicaciones y conclusiones.**

Esta investigación probó un modelo teórico en el contexto cubano que investiga la influencia de la percepción del impacto del turismo, en manos de la empresa Gaviota S.A, en los dominios de la vida, en la satisfacción con los dominios de la vida y en la evaluación global de la calidad de vida en diferentes etapas del desarrollo del turismo. Los hallazgos revelaron que la percepción de los impactos en la vida material tiene una influencia directa y positiva en la satisfacción con la vida material. El hallazgo de este estudio también mostró relaciones positivas entre la satisfacción con el dominio de vida material / no material y la evaluación global de la calidad de vida.

Además, el estudio encontró que la relación entre la percepción del impacto del turismo en el dominio de la vida material y la satisfacción con el dominio de la vida material fue influenciada por las etapas del desarrollo del turismo siendo más positiva en la etapa de desarrollo. También estuvo influenciada por los diferentes tipos de residentes mostrando diferencias de valoración. Por otro lado, se demostró que la estrategia de desarrollo de la empresa Gaviota S.A influye indirectamente en la sostenibilidad de la comunidad de Caibarién.

Por lo tanto, entre las implicaciones más importantes del estudio se evidencian la importancia de reconocer la correlación entre la satisfacción de los dominios de la vida y la evaluación global de la calidad de vida y el impacto de las etapas de desarrollo del turismo en estas; el reconocimiento de las diferencias de perspectiva de diferentes tipos de residentes y su relación con el turismo y la evaluación de la relación entre la estrategia de turismo de Gaviota S.A y la sostenibilidad de la comunidad de Caibarién.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alam, M. S., & Paramati, S. R. (2016). The impact of tourism on income inequality in developing economies: Does kuznets curve hypothesis exist? *Annals of Tourism Research*, *61*, 111–126.
- Alvarez C. K., Muñoz G. R., & Machado Ch. E. L. (2019). Perspectiva gubernamental de las relaciones entre actores del alojamiento turístico en Santa Clara. *INNOVAITES*, *6*. ISBN: 2395-8340.
- Allen, L. R., Hafer, H. R., Long, P. T. y Perdue, R. R. (1993). Rural residents' attitudes toward recreation and tourism development. *Journal of Travel Research*, *31(4)*, 27–33.
- Allen, L. R., Long, P. T., Perdue, R. R. y Kieselbach, S. (1988). The impact of tourism development on residents' perceptions of community life. *Journal of Travel Research*, *27(16)*, 16–21.
- Andereck, K. L. (1995). Environmental consequences of tourism: a review of recent research. En S. F. McCool y A. E. Watson (Eds.), *Linking tourism, the environment, and sustainability e Topical volume of compiled papers from a special session of the annual meeting of the national recreation and park association*. Minneapolis, MN: Gen. Tech.
- Andereck, K. L. y Nyaupane, G. P. (2011). Exploring the nature of tourism and quality of life perceptions among residents. *Journal of Travel Research*, *50*, 248–260. doi:10.1177/0047287510362918.
- Andereck, K. L., Valentine, K. M., Knopf, R. C. y Vogt, C. A. (2005). Residents' perceptions of community tourism impacts. *Annals of Tourism Research*, *32*, 1056–1076. doi: 10.1016/j.annals.2005.03.001.
- Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological bulletin*, *103(3)*, 411.

- Andrews, F. M. y Withey, S. B. (1976). *Social indicators of well-being: Americans' perceptions of life quality*. New York: Plenum Press.
- Andriotis, K., & Vaughan, R. D. (2003). Urban residents' attitudes toward tourism development: The case of Crete. *Journal of Travel Research*, 42, 172–185. doi:10.1177/0047287503257488.
- Ap, J. (1992). Residents' perceptions on tourism impacts. *Annals of Tourism Research*, 19(4), 665–690.
- Ap, J. y Crompton, J. L. (1998). Developing and testing a tourism impact scale. *Journal of Travel Research*, 37(2), 120–130.
- Aquino, R. S., Lück, M., y Schänzel, H. A. (2018). A conceptual framework of tourism social entrepreneurship for sustainable community development. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 37, 23-32.
- Aref, F. (2011). The effects of tourism on quality of life: a case study of Shiraz, Iran. *Life Science Journal*, 8(2), 26–30.
- Asociación de Monitores Medioambientales Almijara (2008) "*Turismo Sostenible. Definición del Turismo Sostenible*". Recuperado el 18 de febrero del 2019 en: [www.turismo-sostenible.org/docs.php?did=](http://www.turismo-sostenible.org/docs.php?did=).
- Backer, E. (2018). VFR travel: Do visits improve or reduce our quality of life? *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 38, 161–167. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2018.04.004>.
- Backman, K. F., y Backman, S. J. (1997). An examination of the impacts of tourism in a gateway community. En H. L. Meadow (Ed.). *Development in quality of life studies*, (1), 6. Blacksburg, Virginia: International Society for Quality of Life Studies.

- Belisle, F. J. y Hoy, D. R. (1980). The perceived impact of tourism by residents a case study in Santa Marta, Colombia. *Annals of Tourism Research*, 7(1), 83-101.
- Biagi, B., Ladu, M. y Royuela, V. (2015). Human Development and Tourism Specialization. *Evidence from a panel developed and developing countries*. Barcelona: Research Institute of Applied Economics, Universidad de Barcelona.
- Bimonte, S. y Faralla, V. (2014). Happiness and nature-based vacations. *Annals of Tourism Research*, 46, 176–178.
- Bond, J. y Corner, L. (2004). *What is quality of life? Quality of life and older people*, p. 1–10. Berkshire, UK: McGraw-Hill Education.
- Boley, B. y Perdue, R. (2012). Destination management, competitiveness, and quality of life: a review of literature and research agenda. En M. Uysal, R. Perdue, & M. J. Sirgy (Eds.), *Handbook of tourism and quality-of-life research: Enhancing the lives of tourists and residents of host communities*, p. 515-528. Dordrecht, Netherlands: Springer.
- Bowers, J. (2016). Developing sustainable tourism through ecomuseology: A case study in the rupununi region of Guyana. *Journal of Sustainable Tourism*, 24(5), 758–782.
- Brougham, J. y Butler, R. W. (1981). A segmentation analysis of resident attitudes to the social impact of tourism. *Annals of Tourism Research*, 8(4), 569–590.
- Butler, R. W. (1980). The concept of tourist area cycle of evolution: implications for management of resources. *Canadian Geographer*, 24, 5–12.
- Buzinde, C. N., Kalavar, J. M. y Melubo, K. (2014). Tourism and community well-being: the case of the Maasai in Tanzania. *Annals of Tourism Research*, 44, 20–35.
- Cangur, S., & Ercan, I. (2015). Comparison of model fit indices used in structural equation modeling under multivariate normality. *Journal of Modern Applied Statistical Methods*, 14(1), 152-167. ISSN 1538 – 9472.

- Cardoso, C. (2014) “Sosteniendo al Turismo o Turismo Sostenible”. *Estudios y Perspectivas en Turismo* 23(2), 376–395.
- Carmichael, B. A., Peppard, D. M., Jr. y Boudreau, F. A. (1996). Megaresort on my doorstep: local resident attitudes toward Foxwoods Casino and casino gambling on nearby Indian reservation land. *Journal of Travel Research*, 34(3), 9–16.
- Carneiro, M. J. y Eusébio, C. (2015). Host-tourist interaction and impact of tourism on residents' Quality of Life. *Tourism & Management Studies*, 11(1), 25–34.
- Cecil, A. K., Fu, Y., Wang, S. y Avgoustis, S. H. (2010). Cultural tourism and quality of life: results of a longitudinal study. *Revista Europea de Investigaciones Turísticas*, 3(1), 54-66.
- CITMA (2014). *Plan del Sistema Nacional de Áreas Protegidas 2014-2020*. Recuperado el 20 de febrero de octubre de 2019 de: <http://repositorio.geotech.cu/jspui/bitstream/1234/2454/1/Plan%20de%20sistema%202014-2020.pdf>.
- Colglazier, M. (2015). Sustainable development agenda: 2030. *Science*, 349 (6252), 1048-1050. DOI: 10.1126/science.aad2333.
- Comisión de las Comunidades Europeas (2001): “*Libro verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*”. Bruselas.
- Comité Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo (1987) “*Nuestro Futuro Común*”. Organización de las Naciones Unidas – ONU, Estocolmo.
- Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (1997) “*Protocolo de Kioto sobre el Cambio Climático*”. ONU, Kioto
- Cumbre Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo (1992) “*Cumbre de la Tierra*”. ONU, Río de Janeiro.

- Croes, R. (2012a). Measuring and explaining competitiveness in the context of small island destinations. *Journal of Travel Research*, 50(4), 431–442.
- Croes, R. (2012b). Assessing tourism development from Sen's capability approach. *Journal of Travel Research*, 51(5), 542–554.
- Croes, R. (2014). The role of tourism in poverty reduction: An empirical assessment. *Tourism Economics*, 20(2), 207–226.
- Croes, R., Ridderstaat, J. y Niekerk, M. (2018). Connecting quality of life, tourism specialization, and economic growth in small island destinations: The case of Malta. *Tourism Management*, 65, 212–223.
- Croes, R. y Rivera, M. (2010). Testing the impact of tourism on competitiveness: The case of Puerto Rico. *Tourism Economics*, 16(1), 217–234.
- Cummins, R. A. (1996). The domains of life satisfaction: an attempt to order chaos. *Social Indicators Research*, 38(3), 303-328.
- Cutter, S. (1985). *A Geographer's view on quality of life*. Pennsylvania: Commercial Printing Inc.
- Chase, C. L., Amsden, B., y Phillips, R. (2012). Stakeholder engagement in tourism planning and development. En M. Uysal, R. Perdue, & M. J. Sirgy (Eds.), *Handbook of tourism and quality-of-life research: Enhancing the lives of tourists and residents of host communities*, p. 475–490. Dordrecht, Netherlands: Springer.
- Chancellor, C., Yu, C. S. y Cole, S. T. (2011). Exploring quality of life perceptions in rural Midwestern (USA) communities: An application of the core-periphery concept in a tourism development context. *International Journal of Tourism Research*, 13, 496–507.
- Chen, F., Curran, P. J., Bollen, K. A., Kirby, J., & Paxton, P. (2008). An empirical evaluation of the use of fixed cutoff points in RMSEA test statistic in structural equation models. *Sociological methods & research*, 36(4), 462-494. DOI: 10.1177/0049124108314720.

- Chen, Y., Lehto, X. Y. y Cai, L. (2013). Vacation and well-being: a study of Chinese tourists. *Annals of Tourism Research*, 42, 284–310.
- Choi, H. S. C. y Sirakaya, E. (2005). Measuring residents' attitude toward sustainable tourism: development of sustainable tourism attitude scale. *Journal of Travel Research*, 43(4), 380–394.
- Choi, H. C., & Sirakaya, E. (2006). Sustainability indicators for managing community tourism. *Tourism Management*, 27(6), 1274–1289.
- Davidson, L., & Sahli, M. (2015). Foreign direct investment in tourism, poverty alleviation, and sustainable development: A review of the gambian hotel sector. *Journal of Sustainable Tourism*, 23(2), 167–187.
- Davis, D., Allen, J. y Cosenza, R. M. (1988). Segmenting local residents by their attitudes, interests, and opinions toward tourism. *Journal of Travel Research*, 27(2), 2–8.
- Diedrich, A., y Garcia-Buades. (2009). Local perception of tourism as indicators of destination decline. *Tourism Management*, 30, 512–521.
- Dirección General de Asuntos Multilaterales y Derecho Internacional (DGAMDI) (julio, 2019). *Informe de Cuba sobre la Resolución 73/8 de la Asamblea General de las Naciones Unidas. “Necesidad de poner fin al Bloqueo Económico, Comercial y Financiero Impuesto por los Estados Unidos de América contra Cuba”*. Ediciones MINREX. Recuperado el 25 de septiembre de 2019 en: <http://www.minrex.gob.cu/sites/default/files/2019-09/Cuba%20vs%20Bloqueo.pdf>
- Dodds, R., Ali, A., & Galaski, K. (2018). Mobilizing knowledge: Determining key elements for success and pitfalls in developing community-based tourism. *Current Issues in Tourism (in press)*.

- Dolnicar, S., Yanamandram, V. y Cliff, K. (2012). The contribution of vacations to quality of life. *Annals of Tourism Research*, 39(1), 59–83.
- Dolnicar, S., Lazarevski, K. y Yanamandram, V. (2012). Quality-of-life and travel motivations: Integrating the two concepts in the grevillea model. *Handbook of Tourism and Quality-of-Life Research*, 293–308.
- Dolnicar, S., Lazarevski, K. y Yanamadram, V. (2013). Quality of life and tourism: A conceptual framework and novel segmentation base. *Journal of Business Research*, 66, 724–729.
- Dwyer, L. y Kim, C. (2003). Destination Competitiveness: Determinants and indicators. *Current Ecured* (2018). *Grupo Empresarial Gaviota S.A.* Recuperado el 12 de febrero de 2019 de: [https://www.ecured.cu/Grupo\\_de\\_Turismo\\_Gaviota\\_S.A.](https://www.ecured.cu/Grupo_de_Turismo_Gaviota_S.A.)
- Farquhar, M. (1995). Elderly people's definitions of quality of life. *Social Science and Medicine*, 41(10), 1439–1446. [https://doi.org/10.1016/0277-9536\(95\)00117-P](https://doi.org/10.1016/0277-9536(95)00117-P).
- Flanagan, J. C. (1978). A research approach to improving our quality of life. *American Psychologist*, 33(2), 138.
- Fyall, A., & Garrod, B. (1998). Heritage tourism: At what price? *Managing Leisure*, 3(4), 213- 228.
- Galbraith, J. K. (1964). Economics and the quality of life. *Science*, 145(3628), 117–123.
- Garavito, L. (2004). Percepción ecológica y calidad de vida. El caso de Santa María del Lago, Bogotá. *Anuario Turismo y Sociedad*, 3. Recuperado de <http://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/2220>.
- Gaviota (2016a). *Resolución 184/2016. Estrategia Ambiental de las sociedades mercantiles cubanas Grupo de Turismo Gaviota S.A., Gaviota Tour S.A., AT Comercial S.A., Transgaviota S.A., Marinas Gaviota S.A., para los años del 2016 al 2020*. Cuba, documento no publicado.

- Gaviota (2016b). *Programa Ambiental. Plan de Acciones. Anexo a la Estrategia Ambiental Delegación Centro*. Caibarién, Cuba, documento no publicado.
- Gaviota (2019). *Sitio Web Oficial Gaviota S.A.* Recuperado el 12 de febrero de 2019 de: <https://www.gaviota-grupo.com>.
- González H. (2011). “Impactos percibidos del modelo turístico urbano en Remedios y Caibarién, Cuba. Retos para la sostenibilidad”. *Revista de Análisis Turístico*, 11, 23-34. ISSN: 1885-2564.
- González H, M. (2015). *Perspectiva estratégica de la producción del espacio turístico en Remedios y Caibarién, Cuba. Producto de investigación*. Recuperado el 12 de febrero de 2019 de <http://erecursos.uacj.mx/handle/20.500.11961/2715>
- González D. M. C., y Álvarez L. A. E. (2016). Ordenamiento y desarrollo del turismo en Cayo Santa María en Villa Clara. *Arquitectura y Urbanismo*, 37(1): 78-84. ISSN 1815-5898.
- Gilbert, D., y Abdullah, J. (2004). Holidaytaking and the sense of well-being. *Annals of Tourism Research*, 31(1), 103–121.
- Guo, Y., Kim, S. y Chen, Y. (2013). Shanghai residents' perceptions of tourism impacts and quality of life. *Journal of China Tourism Research*, 10(2), 142–164.
- Hair Jr, J., Black, W., Babin, B., Anderson, R., & Tatham, R. (2010). *Multivariate data analysis New Jersey: Pearson Education*.
- Haralambopoulos, N. y Pizam, A. (1996). Perceived impacts of tourism. *Annals of Tourism Research*, 23, 503–526. doi:10.1016/0160-7383(95)00075-5.
- Hatipoglu, B., Alvarez, M. D., & Ertuna, B. (2016). Barriers to stakeholder involvement in the planning of sustainable tourism: The case of the thrace region in Turkey. *Journal of Cleaner Production*, 111(16), 306–317.

HCGBIO (21, julio, 2017). Turismo en Cuba urge de grandes inversiones y cambios de estrategia.

HCG Business Intelligence Unit. Recuperado el 10 de marzo de 2020 de:  
<http://www.thehavanaconsultinggroup.com/es-ES/Articles/Article/34>

Herrera, M. G., & Montero, G. I. (2009). Impactos del turismo sobre los procesos de cohesión social Caibarién, Cuba. *Estudios y perspectivas en turismo*, 18(1), 53-68.

Hunt, C., & Stronza, A. (2014). Stage-based tourism models and resident attitudes towards tourism in an emerging destination in the developing world. *Journal of Sustainable Tourism*, 22(2), 279–298.

Inbakaran, R. y Jackson, M. (2006). Resident attitudes inside victories' product regions: a cluster analysis. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 13(1), 59–74.

ISO (2015). *ISO 14001:2015(es) Sistemas de gestión ambiental — Requisitos con orientación para su uso*. Recuperado el 9 de julio de 2019 en:  
<https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:14001:ed-3:v1:es>

Jorgensen, T. D., Pornprasertmanit, S., Schoemann, A. M., & Rosseel, Y. (2019). semTools: Useful tools for structural equation modeling. R package version 0.5-2. Recuperado el 10 de enero de 2020 de: <https://CRAN.R-project.org/package=semTools>

Jurowski, C. y Brown, D. O. (2001). A comparison of the views of involved versus noninvolved citizens on quality of life and tourism development issues. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 25(4), 355–370.

Kahneman, D. y Krueger, A. B. (2006). Developments in the measurement of subjective wellbeing. *The Journal of Economic Perspectives*, 20(1), 3–24.

Kim, K., Uysal, M. y Sirgy, M. J. (2013). How does tourism in a community impact the quality of life of community residents? *Tourism Management*, 36, 527–540.

- Kim, K., Woo, E. y Uysal, M. (2015). Tourism experience and quality of life among elderly tourists. *Tourism Management*, 46, 465–476.
- Kline, R. B. (2011). Principles and practice of structural equation modeling. 3rd. Ed. *New York. The Guilford Press*.
- King, B., Pizam, A. y Milman, A. (1993). Social impacts of tourism: host perceptions. *Annals of Tourism Research*, 20(4), 650–665.
- Kotler, P y Lee, N (2005): “*Corporate Social Responsibility*”. Wiley. USA.
- Kruczek, Z., Kruczek, M., & Szromek, A. R. (2018). Possibilities of using the tourism area life cycle model to understand and provide sustainable solution for tourism development in the Antarctic region. *Sustainability*, 10(1), 89.
- Laeis, G. C. M., y Lemke, S. (2016). Social entrepreneurship in tourism: Applying sustainable livelihoods approaches. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(6), 1076–1093. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-05-2014-0235>.
- Land, K., Michalos, A., y Sirgy, M. J. (2011). Prólogo: The development and evolution of research on social indicators and quality of life (QOL). En K. Land, A. Michalos, & M. J. Sirgy (Eds.). *Handbook of social indicators and quality of life research*. Netherlands: Springer.
- Lankford, S. V. y Howard, D. R. (1994). Developing a tourism impact attitude scale. *Annals of Tourism Research*, 21, 121–139. doi:10.1016/0160-7383(94)90008-6.
- Lee, C. K., & Back, K. J. (2006). Examining structural relationships among perceived impact, benefit, and support for casino development based on 4-year longitudinal data. *Tourism Management*, 27, 466–480.
- Lee, D. J. y Sirgy, M. J. (1995). Determinants of involvement in the consumer/marketing life domain in relation to quality of life: A theoretical model and research agenda. *Development in quality of life studies in marketing*, 13–18.

- Lee, T. H. (2013). Influence analysis of community resident support for sustainable tourism development. *Tourism Management, 34*, 37–46.
- Lee, T. H., & Hsieh, H. P. (2016). Indicators of sustainable tourism: A case study from a taiwan's wetland. *Ecological Indicators, 67*, 779–787.
- Lee, T. H., Jan, F. H., & Yang, C. C. (2013). Conceptualizing and measuring environmentally responsible behaviors from the perspective of community-based tourists. *Tourism Management, 36*, 454–468.
- Lee, T. H., Jan, F. H., Tseng, C. H., & Lin, Y. F. (2018). Segmentation by recreation experience in island-based tourism: A case study of taiwan's liuqiu island. *Journal of Sustainable Tourism, 26*(3), 362–378.
- Lee, T. H., & Jan, F. H. (2019). Can community-based tourism contribute to sustainable development? Evidence from residents' perceptions of the sustainability. *Tourism Management, 70*, 368-380.
- Lepp, A. (2007). Residents' attitudes towards tourism in Bigodi village, Uganda. *Tourism Management, 28*, 876–885.
- Liu, J. C., Sheldon, P. J. y Var, T. (1987). Resident perception of the environmental impacts of tourism. *Annals of Tourism Research, 14*, 17–37. doi:10.1016/0160-7383(87)90045-4.
- Liu, J. C. y Var, T. (1986). Resident attitudes toward tourism impacts in Hawaii. *Annals of Tourism Research, 13*, 193–214. doi:10.1016/0160-7383(86)90037-X.
- Lundberg, E. (2015). The level of tourism development and resident attitudes: A comparative case study of coastal destinations. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism, 15*(3), 266–294.
- Madrigal, R. (1993). A tale of tourism in two cities. *Annals of Tourism Research, 20*(2), 336–353.

- Manzano, J., & Jiménez, E. (2017). Análisis multivariante aplicado con R. *Paraninfo*. Recuperado el 12 de febrero de 2018 de: [https://books.google.com.mx/books/about/Análisis\\_multivariante\\_aplicado\\_con\\_R.html?id=FyE3DwAAQBAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.mx/books/about/Análisis_multivariante_aplicado_con_R.html?id=FyE3DwAAQBAJ&redir_esc=y).
- Mason, P. y Cheyne, J. (2000). Residents' attitudes to proposed tourism development. *Annals of Tourism Research*, 27(2), 391–411.
- Mathew, P. V., & Sreejesh, S. (2017). Impact of responsible tourism on destination sustainability and quality of life of community in tourism destinations. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 31, 83-89. doi:10.1016/j.jhtm.2016.10.001.
- Mayoral M. J. (2001). Recibe Fidel premio ganado por el pedraplén de Caibarién-Cayo Santa María. *Granma*. Recuperado el 10 de julio de 2019 de <http://www.granma.cu/granmad/2001/11/07/nacional/articulo17.html>.
- McCabe, S. y Johnson, S. (2013). The happiness factor in tourism: subjective well-being and social tourism. *Annals of Tourism Research*, 41, 42–65.
- McCool, S. F., y Martin, S. R. (1994). Community attachment and attitudes toward tourism development. *Journal of Travel Research*, 32(3), 29–34.
- Melgar, M. (2004) "*Ecoturismo como una alternativa de desarrollo local en el ejido Revolución*". Universidad Autónoma de baja California, Tijuana.
- Meng, F., Li, X. y Uysal, M. (2010). Tourism development and regional quality of life: the case of China. *Journal of China Tourism Research*, 6(2), 164–182.
- Milman, A. y Pizam, A. (1988). Social impacts of tourism on central Florida. *Annals of Tourism Research*, 15(2), 191–204.
- MINTUR, (2018). *Plan de inversiones de Gaviota S.A. Santa Clara*. Documento no publicado.

- Moreno de Souza, J.; Faria, S. y Alves, P. (2015) “Desarrollo sustentable. Un índice para el Circuito turístico Trilha dos Inconfidentes – Minas Gerais, Brasil”. *Estudios y Perspectivas en Turismo* 24(3), 547-569.
- Myers, D. (1988) “Community-relevant Measurement of Quality of Life: A Focus on Local Trends”. *Urban Affairs Quarterly*, 23 (1), 108-125.
- Nawijn, J. y Mitás, O. (2012). Resident attitudes to tourism and their effect on subjective well-being: the case of Palma de Mallorca. *Journal of Travel Research*, 51(5), 531–541.
- Ngo, T., Lohmann, G., & Hales, R. (2018). Collaborative marketing for the sustainable development of community-based tourism enterprises: Voices from the field. *Journal of Sustainable Tourism (in press)*.
- Nunkoo, R., & Ramkissoon, H. (2010). Community perceptions of tourism in small island states: A conceptual framework. *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*, 2, 51–65. doi:10.1080/19407960903542318.
- Nunkoo, R. y Ramkissoon, H. (2011). Developing a community support model for tourism. *Annals of Tourism Research*, 38(3), 964–988.
- Nunkoo, R. y Smith, S. L. (2013). Political economy of tourism: trust in government actors, political support, and their determinants. *Tourism Management*, 36, 120–132.
- Nunkoo, R., Smith, S. L. y Ramkissoon, H. (2013). Residents' attitudes to tourism: a longitudinal study of 140 articles from 1984 to 2010. *Journal of Sustainable Tourism*, 21(1), 5–25.
- Oficina Nacional de Estadística e Información ONEI (2015). “Estudios y datos de la población cubana. 2015”. Recuperado el 12 de julio de 2019 de: [http://www.one.cu/publicaciones/cepde/estudiosydatos/estudios\\_2015.pdf](http://www.one.cu/publicaciones/cepde/estudiosydatos/estudios_2015.pdf).
- Oficina Nacional de Estadística e Información (ONEI) (2019a). *Anuario Estadístico de Caibarién 2018, Edición 2019*. Cuba.

- Oficina Nacional de Estadística e Información (ONEI) (2019b). *Turismo Internacional. Indicadores Seleccionados. Enero – Diciembre de 2018*.
- Olmos, B. A. (2016). Implicaciones del Bloqueo de EE. UU contra Cuba y el proceso de normalización de relaciones. *Tareas*, (152), 63-71. ISSN: 0494-7061.
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (1997) "*Desarrollo Turístico Sostenible. Guía para planificadores locales*". Madrid.
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2000) "*Desarrollo Sostenible del Turismo: una compilación de buenas prácticas*". Madrid
- ONU (2018). "*Informe de los objetivos de desarrollo sostenible 2018*". New York.
- Partido Comunista de Cuba (PCC). (2017). *Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución para el período 2016-2021*. Recuperado el 2 de febrero de 2020 de: <https://www.cubadebate.cu>.
- Partido Comunista de Cuba (PCC). (2019). *Constitución de la República de Cuba*. Recuperado el 9 de julio de 2019 en: <http://www.granma.cu/reforma-constitucional/2019-06-27/en-pdf-nueva-constitucion-de-la-republica-de-cuba>
- Pearce. D (1991), Desarrollo Turístico. Su planificación y ubicación geográficas. *México, Trillas*.
- Perdue, R., Long, P., y Allen, L. (1987). Rural resident perceptions and attitudes. *Annals of Tourism Research*, 14, 420–429
- Perdue, R., Long, P. y Gutske, L. (1991). The effects of tourism development on objective indicators of local quality of life. *In Proceedings of the 22nd annual conference of the travel and tourism research association, Longbeach, CA*, p. 191–201.
- Perdue, R. R., Long, P. T., y Kang, Y. S. (1995). Resident support for gambling as a tourism development strategy. *Journal of Travel Research*, 34(2), 3–11.

- Perdue, R. R., Long, P. T. y Kang, Y. S. (1999). Boomtown tourism and resident quality of life: the marketing of gaming to host community residents. *Journal of Business Research*, 44, 165–177.
- Perdue, R. R., Tyrrell, T., & Uysal, M. (2010). Understanding the value of tourism: conceptual divergence. In D. Pearce, & R. Butler (Eds.), *Tourism research: A 20 20 vision*. Oxford: Goodfellow Publishers, p. 123-134.
- Peredo, B., y Wurzelmann, S. (2015). Indigenous tourism and social entrepreneurship in the Bolivian Amazon: Lessons from San Miguel del Bala. *International Indigenous Policy Journal*, 6(4). <https://doi.org/10.18584/iipj.2015.6.4.5>.
- Perelló, J. L. (2016). Desarrollo del Turismo en Cuba: Tendencias, Políticas e Impactos Futuros. Recuperado el 12 de febrero de 2020 de: [https://www.ascecuba.org/asce\\_proceedings/desarrollo-del-turismo-en-cuba-tendencias-politicas-e-impactos-futuros/](https://www.ascecuba.org/asce_proceedings/desarrollo-del-turismo-en-cuba-tendencias-politicas-e-impactos-futuros/)
- Pérez de las Heras, M. (2004) "Manual de Turismo Sostenible". Madrid: Ediciones Mundi-Prensa.
- Pérez, S. P. (1998). La aportación del turismo al desarrollo económico de los países en vías de desarrollo: El caso del mercado receptor de Bolivia. *Estudios Turísticos*, 136, 45-81.
- Peters, M. y Schuckert, S. (2014). Tourism entrepreneurs' perception of quality of life: an explorative study. *Tourism Analysis*, 19(6), 731–740.
- Pizam, A. (1978). Tourism's impacts: the social costs to the destination community as perceived by its residents. *Journal of Travel Research*, 16(4), 8–12.
- Pollock, A. (2015). Social entrepreneurship in tourism: The conscious travel approach. *Tourism Innovation Partnership for Social Entrepreneurship*. Recuperado el 20 de julio de 2019 de: <https://www.tipse.org/conscious-tourism-pdf-download>

- Porter, B. A., Orams, M. B., & Lück, M. (2015). Surf-riding tourism in coastal fishing communities: A comparative case study of two projects from the Philippines. *Ocean & Coastal Management*, 116, 169–176. <https://doi.org/10.1016/j.ocecoaman.2015.07.015>
- Puczko, L., & Smith, M. (2011). Tourism-specific quality-of-life index: The Budapest model Budapest model. In M. Budruk & R. Phillips (Eds.), *Quality-of-life community indicators for parks, recreation and tourism management*, 43, 163–183. Netherlands: Springer.
- Puczko, L. y Smith, M. (2012). An analysis of QOL domains from the demand side. En M. Uysal, R. Perdue y M. J. Sirgy (Eds.), *Handbook of tourism and quality-of-life research: Enhancing the lives of tourists and residents of host communities*, p. 263-278. Dordrecht, Netherlands: Springer.
- Rahtz, D. R., Sirgy, M. J., & Meadow, H. L. (1989). The elderly audience: Correlates of television orientation. *Journal of Advertising*, 18(3), 9–20.
- Ridderstaat, J., Croes, R. y Nijkamp, P. (2016). The tourism development- quality of life nexus in a small island destination. *Journal of Travel Research*, 55(1), 79–94.
- Ritchie, J. (1988). Consensus policy formulation in tourism: measuring resident views via survey research. *Tourism Management*, 9(3), 199–212.
- Ritchie, J. y Crouch, G. (2003). *The competitive destination, a sustainable tourism perspective*. USA: CABI.
- R Core Team (2020). *R: A language and environment for statistical computing*. R Foundation for Statistical Computing, Vienna, Austria. Recuperado el 10 de enero de 2020 de <https://www.R-project.org/>.
- R Foundation (2002). *Statutes of The R Foundation for Statistical Computing*. Recuperado el 12 de julio de 2019 de: <https://www.r-project.org/foundation/Rfoundation-statutes.pdf>

- Rodríguez J. G., Martínez C. C., y Martín F. R., (2018). Identificación de los factores influyentes en la estrategia de crecimiento de Villa Clara, Cuba a partir del análisis del ciclo de vida del destino turístico. *Transitare*, 4 (2), 27-47. ISSN: 2395-9835.
- Rosado V. A. A. y Medina A. G. (2014). Ciclo de vida turístico de Bacalar, Pueblo Mágico, Quintana Roo. *Teoría y Praxis*, 15, 96-120. ISSN: 1870-1582.
- Rosseel Y. (2012). lavaan: An R Package for Structural Equation Modeling. *Journal of Statistical Software*, 48(2), 1-36. URL <http://www.jstatsoft.org/v48/i02/>.
- Rueda L. A. (2003). Hacia un Turismo Sostenible en los Cayos de Cuba ¿Realidad o Utopía? Caso de Estudio: Hotel La Laguna, Cayo Coco. *Arquitectura y Urbanismo*, 14(1), 54-59.
- Ruiz-Ballesteros, E. (2011). Social-ecological resilience and community-based tourism: An approach from Agua Blanca, Ecuador. *Tourism Management*, 32(3), 655–666.
- Sen, A. (1999). Development as freedom. *New York: Anchor Books*.
- Shakeela, A., & Weaver, D. (2018). “Managed evils” of hedonistic tourism in the Maldives: Islamic social representations and their mediation of local social exchange. *Annals of Tourism Research*, 71, 13–24.
- Sharma, B. y Dyer, P. (2009). An investigation of differences in residents' perceptions on the Sunshine Coast: tourism impacts and demographic variables. *Tourism Geographies*, 11(2), 187–213.
- Sheldon, P. J., y Var, T. (1984). Resident attitudes to tourism in North Wales. *Tourism Management*, 5(1), 40–47.
- Silveira, Y., Silveira, R., & GM, C. (2010). Impacto social y económico de la industria turística cubana. *TURyDES*, 3 (8).
- Sirgy, M. J. (1998). Materialism and quality of life. *Social Indicators Research*, 43(3), 227-260.

- Sirgy, M. J. (2002). *The psychology of quality of life*, 12. Dordrecht, The Netherlands: Kluwer Academic Pub.
- Sirgy, M. J. (2010). Toward a quality-of-life theory of leisure travel satisfaction. *Journal of Travel Research*, 49(2), 246–260.
- Sirgy, M. J., & Cornwell, T. (2001). Further validation of the Sirgy et al.'s measure of community quality of life. *Social Indicators Research*, 56, 125-143.
- Sirgy, M. J., & Lee, D. J. (2006). Macro measures of consumer well-being (CWB): A critical analysis and a research agenda. *Journal of Macro marketing*, 26(1), 27–44.
- Sirgy, M. J., Meadow, H. L., & Samli, A. C. (1995). Past, present, and future: an overview of quality of life research in marketing. *New Dimensions in Marketing/Quality-of-Life Research*, pp 335-369.
- Sirgy, M. J., Kruger, P. S., Lee, D. y Yu, G. B. (2011). How does a travel trip affect tourists' life satisfaction? *Journal of Travel Research*, 50(3), 261–275.
- Skevington, S. M., Lotfy, M., & O'Connell, K. 2. (2004). The World Health Organization's WHOQOL-BREF quality of life assessment: psychometric properties and results of the international field trial. A report from the WHOQOL group. *Quality of life Research*, 13(2), 299-310.
- Stiglitz, J. E., Sen, A. y Fitoussi, J. P. (2009). *Report by the commission on the measurement of economic performance and social progress*. Commission on the Measurement of Economic Performance and Social Progress. Recuperado el 10 de julio de 2019 de: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.215.58&rep=rep1&type=pdf>
- Tosun, C. (2002). Host perceptions of impacts: a comparative tourism study. *Annals of Tourism Research*, 29, 231–253.

- Um, S. y Crompton, J. L. (1987). Measuring resident's attachment levels in a host community. *Journal of Travel Research*, 26(1), 27–29.
- Upchurch, R. S. y Teivance, U. (2000). Resident perception of tourism development in Riga, Latvia. *Tourism Management*, 21, 499–507.
- Uysal, M., Perdue, R. y Sirgy, R. (2012). *Handbook of tourism and quality of life research: Enhancing the lives of tourists and residents of host communities*. Dordrecht, the Netherlands: Springer.
- Uysal, M., Sirgy, J. y Perdue, R. (2012). The missing links and future research directions. En M. Uysal, R. Perdue, & M. J. Sirgy (Eds.), *Handbook of tourism and quality-of-life research: Enhancing the lives of tourists and residents of host communities*, p. 669–684. Dordrecht, Netherlands: Springer.
- Uysal, M., Woo, E. y Signal, M. (2012). The Tourist Area Life Cycle (TALC) and its effect on the quality of life (QOL) of destination community. En M. Uysal, R. Perdue, & M. J. Sirgy (Eds.), *Handbook of tourism and quality-of-life research: Enhancing the lives of tourists and residents of host communities*, p. 423–444. Dordrecht, Netherlands: Springer
- Uysal, M., Sirgy, M. J., Woo, E. y Kim, H. (2016). Quality of life (QOL) and well-being research in tourism. *Tourism Management*, 53, 244–261. <http://dx.doi.org/10.1016/j.tourman.2015.07.013>.
- Valls, J., (2004) Gestión de destinos turísticos sostenibles. *Gestión 2000*. Madrid.
- Varisco, C. (2008). *Desarrollo turístico y desarrollo local: la competitividad de los destinos turísticos de sol y playa*. Disertación Doctoral, Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Var, T., y Kim, Y. (1989). *Measurement and findings on the tourism impact*. Unpublished manuscript, Department of Recreation, Park and Tourism Sciences, Texas A&M University, USA.

- Venu, V., & Goodwin, H. (2008). The Kerala declaration on responsible tourism. *En: Incredible India, Second International Conference on Responsible Tourism in Destinations*, Kerala.
- Vera-Rebollo, J. F. (2001). *Planificación y gestión del desarrollo turístico sostenible: propuestas para la creación de un sistema de indicadores*. Universidad de Alicante. ISSN: 1578-679-X.
- Vilamajó, D., Vales, M., Capote, R. P., Salabarría, D., & Menéndez, J. M. (2002). Estrategia nacional para la diversidad biológica y plan de acción en la República de Cuba. *La Habana: Editorial Academia, La Habana*, 88.
- Wang, S., Fu, Y., Cecil, A. K. y Avgoustis, S. H. (2006). Residents' perceptions of cultural tourism and quality of life: a Longitudinal approach. *Tourism Today*, 6, 47–61.
- Weaver, D. (2012). Alternative tourism as a contestable quality of life facilitator. En M. Uysal, R. Perdue, & M. J. Sirgy (Eds.), *Handbook of tourism and quality-of-life research: Enhancing the lives of tourists and residents of host communities* (p. 389–402). Dordrecht, Netherlands: Springer.
- Weaver, D. y Lawton, L. (2001). Resident perceptions in the urban-rural fringe. *Annals of Tourism Research*, 28, 349–458.
- Weiermair, K., y Peters, M. (2012). Quality of life values: among stakeholders in tourism destinations: a tale of converging and diverging interests and conflicts. En M. Uysal, R. Perdue, & M. J. Sirgy (Eds.), *Handbook of tourism and quality-of-life research: Enhancing the lives of tourists and residents of host communities*, p. 463–474. Dordrecht, Netherlands: Springer.
- Woo, E. (2013). The impacts of tourism development on stakeholders' quality of life (QOL): A comparison between community residents and employed residents in the hospitality and

tourism industry. *Unpublished Dissertation*. Virginia Polytechnic Institute and State University. Blacksburg, Virginia.

Woo, E., Kim, H. y Uysal, M. (2015). Life satisfaction and support for tourism development. *Annals of Tourism Research*, 50, 84–97.

Zhou, Y. y Ap, J. (2009). Residents' perceptions towards the impacts of the Beijing 2008 Olympic Games. *Journal of Travel Research*, 48(1), 78–91.

## ANEXOS

### Anexo 1: Entrevistas Realizadas en el Grupo Empresarial Gaviota S.A.

**Tabla 2.1. Entrevistas Realizadas el 15 de agosto de 2019 en el Grupo Empresarial Gaviota S.A.**

**Fuente:** Elaboración propia.

HORA	CARGO	ENFOQUE	SALIDAS	PREGUNTAS
10:00 - 10:35	Recursos Humanos	<b>DIMENSIÓN SOCIAL</b>  --Gestión RR HH  --Programas sociales  --  Indicadores QDV	<b>AUDIO</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿La organización cumple con toda la legislación y los reglamentos pertinentes, nacionales e internacionales?</li> <li>2. ¿Qué procedimientos se utilizan para la gestión sociocultural en el destino?</li> <li>3. ¿Cómo es el proceso de selección y contratación de personal?</li> <li>4. ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de motivación del personal?</li> <li>5. ¿Son considerados los residentes de la comunidad para cargos directivos?</li> <li>6. El personal recibe capacitación periódica relacionada a las prácticas ambientales, sociales, culturales, de salud y de seguridad?</li> <li>7. ¿Cómo se evalúa la satisfacción del personal? ¿Están identificadas las principales problemáticas? ¿Se les da respuesta a sus inquietudes?</li> <li>8. ¿Cuáles son los beneficios que le otorga la empresa a los trabajadores en su vida social?</li> <li>9. ¿Cuáles son las acciones encaminadas a conservar y promover la historia, cultura y tradiciones locales dentro de las instalaciones hoteleras y como se vinculan a la gestión de las cadenas hoteleras?</li> <li>10. ¿Están identificados los principales problemas sociales de la comunidad de Caibarién?</li> <li>11. ¿Cuáles son las iniciativas en pro del desarrollo comunitario social (educación, capacitación, salud y saneamiento)?</li> <li>12. ¿Cuáles son las actividades que se desarrollan en la entidad para disminuir los problemas sociales en la comunidad?</li> <li>13. ¿Cuáles considera usted que sean los principales impactos sociales positivos y</li> </ol>

				<p>negativos del turismo que lleva a cabo la empresa en el territorio?</p> <p>14. ¿Cómo se gestiona la seguridad de las instalaciones y de los clientes?</p> <p>15. ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de transportación de trabajadores y clientes y como se garantiza la seguridad de estos y de la población en general?</p>
<p>10:40 - 11:20</p>	<p>Calidad y Medio Ambiente</p>	<p><b>DIMENSIÓN AMBIENTAL</b> --Gestión Ambiental del destino --Incidencia en la localidad.</p>	<p><b>AUDIO Documento Estrategia de Gestión Ambiental</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuáles son los objetivos estratégicos en el ámbito ambiental?</li> <li>2. ¿Poseen Política Ambiental?</li> <li>3. ¿En qué marco legal está respaldada la estrategia ambiental?</li> <li>4. ¿Con cuales organizaciones colabora para la gestión ambiental del territorio?</li> <li>5. ¿Qué procedimientos se utilizan para la gestión ambiental?</li> <li>6. ¿Cuáles son las medidas para el control de las construcciones de la infraestructura?</li> <li>7. ¿Están declarados los principales problemas ambientales de la región?</li> <li>8. ¿Cuáles son los principales impactos ambientales positivos y negativos de la actividad turística de la empresa?</li> <li>9. ¿Qué medidas se llevan a cabo para mitigar los impactos negativos?</li> <li>10. ¿Poseen algún reconocimiento en materia ambiental?</li> <li>11. ¿Cómo se controla la generación de desechos?</li> <li>12. ¿Existen programas de ahorro de recursos?</li> <li>13. ¿Cuentan con programas de Educación Ambiental?</li> <li>14. ¿Cuáles son las iniciativas de la empresa en función de proteger y conservar el medio ambiente no solo en la zona de explotación sino también en las zonas aledañas?</li> <li>15. ¿Como se mide la satisfacción de los clientes?</li> <li>16. ¿Cuáles son las ventajas y desventajas que tiene el turismo cubano sobre turismo a nivel internacional?</li> </ol>
<p>14:30 - 16:10</p>	<p>Economía</p>	<p><b>DIMENSIÓN ECONÓMICA</b> --Gestión Económica. --Beneficios económicos</p>	<p><b>AUDIO</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuál es la situación con los proveedores locales? ¿Existen colaboraciones con los mismos? ¿Qué ventajas tiene para la empresa estos contratos?</li> <li>2. ¿Como se establecen los contratos de administración con las compañías extranjeras?</li> </ol>

		<p><b>para RR HH y localidad.</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. ¿Existen apoyos económicos o beneficios que se destinan al beneficio de la comunidad de Caibarién?</li> <li>4. ¿Cómo afecta la dualidad monetaria que existe en el país a la empresa?</li> <li>5. ¿Cuáles son los factores nacionales e internacionales que afectan la economía de la empresa?</li> <li>6. ¿En que ha afectado el embargo económico impuesto por EE. UU a la empresa?</li> <li>7. ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de comercialización del destino?</li> <li>8. Como se ha comportado el crecimiento habitacional y de servicios desde que comenzó el turismo en el destino?</li> <li>9. ¿Cuáles son las ventajas y desventajas en materia económica que tiene el turismo cubano sobre turismo a nivel internacional?</li> <li>10. ¿Cuáles considera usted que sean los principales impactos económicos positivos y negativos del turismo que lleva a cabo la empresa en el territorio?</li> </ol>
--	--	---------------------------------------	--

## Anexo 2. Relación de establecimientos de alojamiento en la cayería norte de Caibarién

**Tabla 2.2.** Relación de establecimientos de alojamiento en la cayería norte de Caibarién.

**Fuente:** Elaboración propia, a partir de Mintur, (2018).

No.	ENTIDAD	TIPOLOGÍA	CATEGORÍA	#HAB
1	Meliá Las Dunas	Hotel	5 *	925
2	Starfish Cayo Santa María	Hotel	5 *	1368
3	Memories Cayo Santa María	Hotel	5 *	1386
4	Royalton Cayo Santa María	Hotel	5 *	122
5	Iberostar Ensenachos Selection	Hotel	5 *	506
6	Meliá Cayo Santa María	Hotel	5 *	358
7	Meliá Buenavista	Hotel	5 *	105
8	Sol Cayo Santa María	Hotel	4 *	300
9	Playa Cayo Santa María	Hotel	5 *	769
10	Golden Tulip Aguas Claras	Hotel	5 *	846
11	Villa Las Brujas	Villa	3 *	24
12	Ocean Casa del Mar	Hotel	5 *	800
13	Labranda Cayo Santa María	Hotel	5*	800
14	Valentín Perla Blanca	Hotel	5 *	1020
15	Paradisus Cayo Santa María	Hotel	5 *	802
16	Dhawa Cayo Santa María	Hotel	5 *	516
17	Playa Vista Mar	Hotel	5 *	660
18	Las Salinas Plaza & Spa	Hotel	5 *	50
19	Angsana Cayo Santa María	Hotel	5 *	727

**Tabla 2.3.** Proyectos de desarrollo de Gaviota en la cayería noreste de Caibarién.

**Fuente:** Elaboración propia, a partir de Mintur, (2018).

No.	HOTEL	# HAB	DESTINO
1	La Salina Suroeste	574	Cayo Las Brujas
2	La Salina Noreste	680	Cayo Las Brujas

### Anexo 3. Cadenas extranjeras establecidas en el polo turístico Cayos de Villa Clara.

**Tabla 2.4.** Cadenas extranjeras establecidas en el polo turístico Cayos de Villa Clara.

**Fuente:** Elaboración Propia.

<b>No.</b>	<b>CADENA</b>	<b>PAIS</b>	<b>HOTELES</b>
<b>1</b>	<b>Melia Hotels International</b> <b>División Melia Cuba</b>	<b>España</b>	<b>Meliá Las Dunas</b> <b>Meliá Cayo Santa María</b> <b>Meliá Buenavista</b> <b>Sol Cayo Santa María</b> <b>Paradisus Cayo Santa María</b>
<b>2</b>	<b>Blue Diamond Resorts</b> <b>De: Sunwing Travel Group</b>	<b>Alemania &amp; Canadá</b>	<b>Starfish Cayo Santa María</b> <b>Memories Cayo Santa María</b> <b>Grand Memories &amp; Snactuary Cayo Santa María.</b> <b>Royalton Cayo Santa María</b>
<b>5</b>	<b>Iberostar</b>	<b>España</b>	<b>Iberostar Ensenachos Selection</b>
<b>6</b>	<b>Banyan Tree</b>	<b>Singapur</b>	<b>Dhawa Cayo Santa María</b> <b>Angsana Cayo Santa María</b>
<b>7</b>	<b>H10Hotels</b>	<b>España</b>	<b>Ocean Casa del Mar</b>
<b>8</b>	<b>Valentín Hotles &amp; Resorts</b>	<b>España</b>	<b>Valentín Perla Blanca</b>
<b>9</b>	<b>Labranda Hotels &amp; Resorts</b> <b>De: FTI Group</b>	<b>Alemania</b>	<b>Labranda Cayo Santa María</b>
<b>10</b>	<b>Golden Tulip Hotels</b> <b>De: Louvre Hotels group</b>	<b>Francia &amp; China</b>	<b>Golden Tulip Aguas Claras</b>
<b>11</b>	<b>Hoteles Gaviota</b>	<b>Cuba</b>	<b>Playa Cayo Santa María</b> <b>Villa Las Brujas</b> <b>Playa Vista Mar</b> <b>Las Salinas Plaza &amp; Spa</b>

## Anexo 4. Instrumento de Recopilación de datos.

Fuente: Elaboración Propia a partir de Woo (2013).

### ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE VIDA

Estimado residente de la comunidad:

El propósito de esta investigación es evaluar su calidad de vida en función de la incidencia que ha traído para usted la estrategia de desarrollo turístico del grupo Gaviota S.A. Su participación es voluntaria y su ayuda será muy respetada. Toda la información brindada será tratada de forma confidencial. De sus respuestas depende el éxito de esta investigación por lo que asegúrese de responder todas las preguntas.

DE ANTEMANO, GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

#### PARTE I. INFORMACIÓN BÁSICA

- 1- ¿Cuánto tiempo ha vivido en la comunidad? \_\_\_\_ años)
- 2- ¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor su empleo actual?  
\_\_\_\_ (1) Empleado del grupo Gaviota o padre, madre, hijo o cónyuge de un trabajador de la empresa.  
\_\_\_\_ (2) No relacionado con la empresa Gaviota .

*En caso de seleccionar la primera opción siga respondiendo el resto de las preguntas.  
En caso de seleccionar la segunda opción vaya directo a la pregunta # 5.*

- 3- ¿Cuánto tiempo lleva trabajando para la empresa u organización actual? \_\_\_\_ años).
- 4- ¿Cuál es el trabajo que ocupa? Marque con una x.  
\_\_\_\_ Empleado  
\_\_\_\_ Mando intermedio  
\_\_\_\_ Directivo.
- 5- ¿Cuál es su edad? \_\_\_\_
- 6- ¿Cuál es su género: (M\_) (F\_)
- 7- ¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor su hogar? (marque con una x solo uno)  
\_\_\_\_ Soltero adulto viviendo solo o con otros adultos solteros.  
\_\_\_\_ Soltero adulto viviendo con hijos o dependientes.  
\_\_\_\_ Pareja casada viviendo sin hijos o dependientes en casa.  
\_\_\_\_ Pareja casada viviendo con hijos o dependientes en casa.  
\_\_\_\_ Vivir juntos pero solteros.  
\_\_\_\_ Otro; Por favor especifique \_\_\_\_\_.
- 8- ¿Cuál fue el último año de escuela que completó? (marque con una x solo uno)  
\_\_\_\_ Secundaria  
\_\_\_\_ Preuniversitario  
\_\_\_\_ Técnico obrero  
\_\_\_\_ Título universitario  
\_\_\_\_ Máster  
\_\_\_\_ Doctorado

## ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE VIDA

### PARTE II. PERCEPCIÓN DEL DESARROLLO TURÍSTICO DEL GRUPO GAVIOTA EN LOS DOMINIOS DE LA VIDA.

Los siguientes ítems son sobre indicadores de calidad de vida en general. Estamos interesados en cómo el desarrollo turístico del grupo Gaviota S.A afecta estos indicadores de vida en su comunidad.

1= Nada afectado    2= No afectado    3= Poco afectado    4= Afectado    5= Muy afectado

1- ¿Cómo afecta el desarrollo turístico del grupo Gaviota a estos indicadores de vida material en su comunidad? Coloque el número que corresponda.

- El costo de vida.
- El costo de las necesidades básicas, como alimentos, vivienda y ropa.
- Ingresos en su empleo actual.
- La seguridad económica de su trabajo.
- Ingreso familiar.
- Los beneficios salariales y adicionales que recibe.

2- ¿Cómo afecta el desarrollo turístico del grupo Gaviota a estos indicadores de vida comunitaria en su comunidad? Coloque el número que corresponda.

- Las condiciones del entorno (aire, agua, tierra)
- Las personas que viven.
- El servicio y las instalaciones que obtiene.
- Vida comunitaria
- Transporte público.

3- ¿Cómo afecta el desarrollo turístico del grupo Gaviota a estos indicadores de vida emocional en su comunidad? Coloque el número que corresponda.

- Tiempo libre.
- Actividad de ocio.
- Servicios religiosos.
- La forma en que la cultura se conserva.
- La vida de ocio.
- La vida espiritual.

4- ¿Cómo afectan el desarrollo turístico del grupo Gaviota a estos indicadores de salud / seguridad en su comunidad? Coloque el número que corresponda.

- Instalaciones de salud.
- Calidad del servicio de salud.
- Calidad del agua.
- Calidad del aire.
- Calidad ambiental.
- Limpieza ambiental.
- Seguridad y protección.
- Tasa de accidentes o tasa de crimen.

## ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE VIDA

### PARTE III. SATISFACCIÓN CON LA VIDA DE LOS INDICADORES DE CALIDAD DE VIDA

Esta vez estamos interesados en su nivel de satisfacción con cada uno de estos indicadores de vida en dos etapas (*10 AÑOS ATRÁS* y *en 2019*). Para ello se establecen dos clasificaciones en los recuadros señalados para cada tiempo utilizando las siguientes calificaciones. Coloque el número que corresponda según su satisfacción.

1= Muy insatisfecho    2= Insatisfecho    3= Neutral    4= Satisfecho    5= Muy satisfecho

1- ¿Qué tan satisfecho está usted con cada uno de estos indicadores de vida material?

	10 AÑOS ATRÁS	2019
___	El costo de vida.	___
___	Costo de las necesidades básicas (alimentos, vivienda y ropa.)	___
___	Ingresos en su empleo actual.	___
___	La seguridad económica de su trabajo.	___
___	Ingreso familiar.	___
___	Los beneficios salariales y adicionales que recibe.	___

2- ¿Qué tan satisfecho está con cada uno de estos indicadores de vida comunitaria?

	10 AÑOS ATRÁS	2019
___	Las condiciones del entorno (aire, agua, tierra)	___
___	Las personas que viven.	___
___	El servicio y las instalaciones que obtiene.	___
___	Vida comunitaria.	___
___	Transporte público.	___

3- ¿Qué tan satisfecho está usted con cada uno de estos indicadores de vida emocional?

	10 AÑOS ATRÁS	2019
___	Tiempo libre.	___
___	Actividad de ocio.	___
___	Servicios religiosos.	___
___	La forma en que la cultura se conserva.	___
___	La vida de ocio.	___
___	La vida espiritual.	___

4- ¿Qué tan satisfecho está con cada uno de estos indicadores de salud / seguridad?

	10 AÑOS ATRÁS	2019
___	Instalaciones de salud.	___
___	Calidad del servicio de salud.	___
___	Calidad del agua.	___
___	Calidad del aire.	___
___	Calidad ambiental.	___
___	Limpieza ambiental.	___
___	Seguridad y protección.	___
___	Tasa de accidentes o tasa de crímen.	___

## ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE VIDA

### PARTE IV. IMPORTANCIA RELATIVA DE LOS INDICADORES DE CALIDAD DE VIDA

Nuevamente, los siguientes ítems son indicadores importantes de calidad de vida en general. Esta vez, estamos interesados en qué tan importantes son estos indicadores para su satisfacción general con la vida.

**1= Nada importante 2= Poco importante 3= Algo importante 4= Importante 5= Muy importante**

1- ¿Qué tan importantes son estos indicadores de vida material para su satisfacción general de vida? Coloque el número que corresponda.

- El costo de vida.
- El costo de las necesidades básicas, como alimentos, vivienda y ropa.
- Ingresos en su empleo actual.
- La seguridad económica de su trabajo.
- Ingreso familiar.
- Los beneficios salariales y adicionales que recibe.

2- ¿Qué importancia tienen estos indicadores de vida comunitaria en su satisfacción general de vida? Coloque el número que corresponda.

- Las condiciones del entorno (aire, agua, tierra)
- Las personas que viven.
- El servicio y las instalaciones que obtiene.
- Vida comunitaria
- Transporte público.

3- ¿Qué importancia tienen estos indicadores de vida emocional en su satisfacción general de vida? Coloque el número que corresponda

- Tiempo libre.
- Actividad de ocio.
- Servicios religiosos.
- La forma en que la cultura se conserva.
- La vida de ocio.
- La vida espiritual.

4- ¿Qué importancia tienen estos indicadores de salud / seguridad en su satisfacción general de vida? Coloque el número que corresponda.

- Instalaciones de salud.
- Calidad del servicio de salud.
- Calidad del agua.
- Calidad del aire.
- Calidad ambiental.
- Limpieza ambiental.
- Seguridad y protección.
- Tasa de accidentes o tasa de crimen.

## ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE VIDA

### PARTE V: SATISFACCIÓN GENERAL CON LA VIDA

Las siguientes afirmaciones son sobre la satisfacción de tu dominio de vida y de tu vida en general. Coloque el número adecuado para indicar cuánto está de acuerdo o en desacuerdo con cada declaración especificando en cada etapa (*10 AÑOS ATRÁS y en 2019*). Para ello se establecen dos clasificaciones en los recuadros señalados para cada tiempo utilizando las siguientes calificaciones.

1 = Muy en desacuerdo    2 = No de acuerdo    3 = Neutral    4 = De acuerdo    5 = Muy de acuerdo

1- Las siguientes afirmaciones son sobre la satisfacción de tu dominio de vida. Coloque el número adecuado para indicar cuánto está de acuerdo o en desacuerdo con cada declaración .

10 AÑOS ATRÁS		2019
_____	Estoy satisfecho con mi vida material	_____
_____	Estoy satisfecho con mi situación financiera	_____
_____	Estoy satisfecho con mi nivel de vida.	_____
_____	Estoy satisfecho con mi vida comunitaria	_____
_____	Estoy satisfecho con los servicios y condiciones de mi comunidad.	_____
_____	Estoy satisfecho con mi vida de ocio.	_____
_____	Estoy satisfecho con mi tiempo libre.	_____
_____	Estoy satisfecho con mi vida espiritual.	_____
_____	Estoy contento con la vida.	_____
_____	Aprecio la vida que llevo.	_____
_____	Estoy satisfecho con mi salud en general.	_____
_____	Nunca me sentí mejor en mi vida.	_____
_____	Todavía me siento joven y lleno de espíritu .	_____
_____	Estoy satisfecho con mi sentido de seguridad en la vida .	_____
_____	Estoy satisfecho con el nivel de seguridad en mi comunidad	_____

2- Las siguientes afirmaciones son acerca de su satisfacción general con la vida. Por favor, Coloque el número adecuado para indicar cuánto estás de acuerdo o en desacuerdo con cada afirmación.

10 AÑOS ATRÁS		2019
_____	Estoy satisfecho con mi vida en general .	_____
_____	Las condiciones de mi vida son excelentes.	_____
_____	En la mayoría de las formas mi vida está cerca de ser ideal.	_____
_____	Hasta ahora he conseguido lo que quiero en la vida.	_____
_____	Si pudiera vivir mi vida más, cambiaría casi nada.	_____
_____	En general, soy una persona feliz.	_____

iiiiiiiiiiiiiiiiiiii MUCHAS GRAGIAS POR SU PARTICIPACIÓN!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!

## Anexo 5: Primer Ajuste del Modelo Hipotético.

Fuente: Exportación de datos de RStudio.

Estimator	ML
Optimization method	NLMINB
Number of free parameters	147
Number of observations	996

Model Test User Model:

Test statistic	25447.465
Degrees of freedom	2409
P-value (Chi-square)	0.000

Parameter Estimates:

Information	Expected
Information saturated (h1) model	Structured
Standard errors	Standard

Latent Variables:

	Estimate	Std.Err	z-value	P(> z )	Std.lv	Std.all
f1 =~						
XZ1	1.000				1.895	0.415
XZ2	1.483	0.128	11.549	0.000	2.811	0.593
XZ3	2.228	0.176	12.693	0.000	4.223	0.771
XZ4	2.578	0.198	13.029	0.000	4.885	0.850
XZ5	2.570	0.199	12.947	0.000	4.871	0.829
XZ6	2.577	0.202	12.737	0.000	4.883	0.780
f2 =~						
Y1	1.000				0.522	0.582
Y2	0.953	0.067	14.213	0.000	0.498	0.551
Y3	1.288	0.073	17.548	0.000	0.673	0.746
Y4	1.218	0.069	17.599	0.000	0.636	0.750
Y5	1.439	0.079	18.306	0.000	0.752	0.802
Y6	1.470	0.082	18.016	0.000	0.768	0.780
f3 =~						
XZ7	1.000				2.364	0.384
XZ8	0.819	0.102	8.063	0.000	1.936	0.342
XZ9	0.658	0.090	7.286	0.000	1.556	0.294
XZ10	0.612	0.085	7.233	0.000	1.447	0.291
XZ11	0.906	0.107	8.508	0.000	2.142	0.374
XZ12	1.455	0.141	10.290	0.000	3.440	0.546
XZ13	1.512	0.141	10.743	0.000	3.574	0.611
XZ14	0.875	0.099	8.865	0.000	2.068	0.401
XZ15	1.629	0.147	11.070	0.000	3.850	0.669
XZ16	1.163	0.118	9.814	0.000	2.748	0.489
XZ17	1.112	0.121	9.221	0.000	2.630	0.431
XZ18	0.428	0.068	6.296	0.000	1.012	0.242
XZ19	0.756	0.081	9.300	0.000	1.787	0.438
XZ20	1.204	0.112	10.759	0.000	2.845	0.614
XZ21	1.156	0.109	10.604	0.000	2.732	0.590
XZ22	1.331	0.122	10.873	0.000	3.146	0.633
XZ23	1.581	0.142	11.133	0.000	3.736	0.682
XZ24	0.931	0.095	9.821	0.000	2.201	0.490
XZ25	1.122	0.116	9.637	0.000	2.652	0.471
f4 =~						
Y7	1.000				0.688	0.749
Y8	0.823	0.037	21.971	0.000	0.566	0.680
Y9	0.964	0.039	24.735	0.000	0.663	0.756
Y10	0.853	0.042	20.441	0.000	0.587	0.636
Y11	1.241	0.050	24.692	0.000	0.855	0.755

Y12	0.921	0.042	22.136	0.000	0.634	0.684
Y13	0.995	0.043	23.094	0.000	0.685	0.711
Y14	0.658	0.038	17.251	0.000	0.453	0.544
Y15	1.004	0.044	22.592	0.000	0.691	0.697
Y16	1.236	0.048	25.721	0.000	0.851	0.782
Y17	0.880	0.043	20.460	0.000	0.606	0.637
Y18	0.991	0.045	21.987	0.000	0.682	0.680
Y19	1.005	0.043	23.397	0.000	0.692	0.719
Y20	1.002	0.044	22.756	0.000	0.690	0.702
Y21	0.751	0.038	19.711	0.000	0.517	0.615
Y22	0.830	0.038	21.627	0.000	0.571	0.670
Y23	1.108	0.047	23.587	0.000	0.763	0.725
Y24	0.772	0.040	19.481	0.000	0.531	0.609
Y25	0.891	0.042	20.998	0.000	0.613	0.652
f5 =~						
V1	1.000				0.499	0.619
V2	1.174	0.066	17.675	0.000	0.586	0.652
V3	1.286	0.067	19.163	0.000	0.642	0.724
V4	1.150	0.062	18.576	0.000	0.574	0.695
V5	1.267	0.066	19.062	0.000	0.633	0.719
V6	1.154	0.066	17.355	0.000	0.576	0.637
V7	1.067	0.062	17.239	0.000	0.532	0.632
V8	0.710	0.054	13.238	0.000	0.354	0.462
V9	0.836	0.054	15.504	0.000	0.417	0.555
V10	0.627	0.049	12.853	0.000	0.313	0.447
V11	0.654	0.053	12.363	0.000	0.327	0.428
V12	1.078	0.065	16.570	0.000	0.538	0.602
V13	0.585	0.055	10.661	0.000	0.292	0.364
V14	0.764	0.056	13.742	0.000	0.382	0.482
V15	0.988	0.062	15.887	0.000	0.493	0.572
V16	0.775	0.051	15.067	0.000	0.387	0.537
V17	1.123	0.060	18.620	0.000	0.561	0.697
V18	1.247	0.065	19.301	0.000	0.623	0.731
V19	1.033	0.061	17.028	0.000	0.516	0.622
V20	1.011	0.060	16.766	0.000	0.505	0.611
V21	0.847	0.056	15.166	0.000	0.423	0.541
Regressions:						
	Estimate	Std.Err	z-value	P(> z )	Std.lv	Std.all
f5 ~						
f2	0.380	0.032	11.920	0.000	0.397	0.397
f4	0.526	0.030	17.333	0.000	0.726	0.726
f2 ~						
f1	0.023	0.010	2.336	0.019	0.085	0.085
f4 ~						
f3	-0.011	0.010	-1.084	0.278	-0.038	-0.038
Covariances:						
	Estimate	Std.Err	z-value	P(> z )	Std.lv	Std.all
f1 ~~						
f3	1.486	0.233	6.390	0.000	0.332	0.332
Variances:						
	Estimate	Std.Err	z-value	P(> z )	Std.lv	Std.all
.XZ1	17.253	0.792	21.779	0.000	17.253	0.828
.XZ2	14.549	0.696	20.907	0.000	14.549	0.648
.XZ3	12.151	0.659	18.437	0.000	12.151	0.405
.XZ4	9.141	0.596	15.345	0.000	9.141	0.277
.XZ5	10.831	0.658	16.457	0.000	10.831	0.313
.XZ6	15.301	0.841	18.188	0.000	15.301	0.391
.Y1	0.533	0.026	20.721	0.000	0.533	0.662
.Y2	0.569	0.027	20.961	0.000	0.569	0.697
.Y3	0.360	0.020	18.349	0.000	0.360	0.443
.Y4	0.315	0.017	18.261	0.000	0.315	0.438
.Y5	0.313	0.019	16.590	0.000	0.313	0.357

.Y6	0.380	0.022	17.398	0.000	0.380	0.392
.XZ7	32.304	1.485	21.757	0.000	32.304	0.853
.XZ8	28.216	1.289	21.887	0.000	28.216	0.883
.XZ9	25.493	1.158	22.009	0.000	25.493	0.913
.XZ10	22.562	1.025	22.016	0.000	22.562	0.915
.XZ11	28.279	1.298	21.791	0.000	28.279	0.860
.XZ12	27.874	1.331	20.942	0.000	27.874	0.702
.XZ13	21.392	1.050	20.381	0.000	21.392	0.626
.XZ14	22.294	1.028	21.696	0.000	22.294	0.839
.XZ15	18.267	0.928	19.684	0.000	18.267	0.552
.XZ16	23.973	1.126	21.297	0.000	23.973	0.760
.XZ17	30.242	1.402	21.577	0.000	30.242	0.814
.XZ18	16.482	0.745	22.115	0.000	16.482	0.942
.XZ19	13.409	0.622	21.546	0.000	13.409	0.808
.XZ20	13.380	0.657	20.355	0.000	13.380	0.623
.XZ21	13.993	0.680	20.588	0.000	13.993	0.652
.XZ22	14.793	0.734	20.147	0.000	14.793	0.599
.XZ23	16.085	0.825	19.501	0.000	16.085	0.535
.XZ24	15.320	0.720	21.293	0.000	15.320	0.760
.XZ25	24.680	1.154	21.394	0.000	24.680	0.778
.Y7	0.372	0.018	20.818	0.000	0.372	0.440
.Y8	0.374	0.018	21.308	0.000	0.374	0.538
.Y9	0.330	0.016	20.750	0.000	0.330	0.429
.Y10	0.506	0.024	21.517	0.000	0.506	0.595
.Y11	0.552	0.027	20.761	0.000	0.552	0.430
.Y12	0.456	0.021	21.282	0.000	0.456	0.532
.Y13	0.459	0.022	21.115	0.000	0.459	0.495
.Y14	0.489	0.022	21.824	0.000	0.489	0.705
.Y15	0.505	0.024	21.206	0.000	0.505	0.514
.Y16	0.459	0.022	20.462	0.000	0.459	0.388
.Y17	0.538	0.025	21.515	0.000	0.538	0.594
.Y18	0.541	0.025	21.305	0.000	0.541	0.537
.Y19	0.446	0.021	21.056	0.000	0.446	0.483
.Y20	0.491	0.023	21.177	0.000	0.491	0.508
.Y21	0.439	0.020	21.600	0.000	0.439	0.621
.Y22	0.401	0.019	21.359	0.000	0.401	0.551
.Y23	0.526	0.025	21.018	0.000	0.526	0.475
.Y24	0.479	0.022	21.625	0.000	0.479	0.629
.Y25	0.508	0.024	21.447	0.000	0.508	0.575
.V1	0.402	0.019	21.353	0.000	0.402	0.617
.V2	0.464	0.022	21.168	0.000	0.464	0.575
.V3	0.373	0.018	20.601	0.000	0.373	0.475
.V4	0.352	0.017	20.863	0.000	0.352	0.516
.V5	0.373	0.018	20.651	0.000	0.373	0.482
.V6	0.485	0.023	21.255	0.000	0.485	0.594
.V7	0.426	0.020	21.284	0.000	0.426	0.601
.V8	0.462	0.021	21.895	0.000	0.462	0.787
.V9	0.391	0.018	21.625	0.000	0.391	0.692
.V10	0.393	0.018	21.929	0.000	0.393	0.800
.V11	0.477	0.022	21.969	0.000	0.477	0.817
.V12	0.510	0.024	21.436	0.000	0.510	0.638
.V13	0.561	0.025	22.080	0.000	0.561	0.868
.V14	0.481	0.022	21.847	0.000	0.481	0.768
.V15	0.501	0.023	21.563	0.000	0.501	0.673
.V16	0.370	0.017	21.689	0.000	0.370	0.712
.V17	0.332	0.016	20.846	0.000	0.332	0.514
.V18	0.337	0.016	20.529	0.000	0.337	0.465
.V19	0.421	0.020	21.336	0.000	0.421	0.613
.V20	0.429	0.020	21.395	0.000	0.429	0.627
.V21	0.432	0.020	21.675	0.000	0.432	0.708
.f1	3.592	0.552	6.508	0.000	1.000	1.000
.f2	0.271	0.029	9.495	0.000	0.993	0.993
.f3	5.587	0.947	5.901	0.000	1.000	1.000
.f4	0.473	0.035	13.681	0.000	0.999	0.999
.f5	0.079	0.008	9.685	0.000	0.316	0.316

**Anexo 6: Análisis Medidas de dispersión por ítems en los dos períodos evaluados.**

**Tabla 3. 3. Análisis Medidas de dispersión por ítems en los dos períodos evaluados.**

**Fuente:** Elaboración Propia.

<b>VALORES VIDA MATERIAL</b>										
<b>2009</b>										
<b>ITEMS</b>	<b>VALOR MIN</b>	<b>1ER CUADR</b>	<b>MEDIANA</b>	<b>MEDIA</b>	<b>3ER CUADR</b>	<b>VALOR MAX</b>	<b>DESV ESTAND</b>	<b>VARIANZA</b>		
<b>Y1</b>	<b>1.000</b>	<b>3.000</b>	<b>3.000</b>	3.114	<b>4.000</b>	<b>5.000</b>	0.738	0.544		
<b>Y2</b>				3.183			0.756	0.572		
<b>Y3</b>				3.135			0.787	0.620		
<b>Y4</b>				3.414			0.741	0.549		
<b>Y5</b>				3.277			0.756	0.571		
<b>Y6</b>				3.305			0.817	0.667		
<b>MEDIANA</b>	<b>1.000</b>	<b>3.000</b>	<b>3.000</b>	<b>3.23</b>	<b>4.000</b>	<b>5.000</b>	<b>0.756</b>	<b>0.572</b>		
<b>2019</b>										
<b>Y1</b>	<b>1.000</b>	3.000	<b>4.000</b>	3.476	<b>5.000</b>	<b>5.000</b>	1.003	1.006		
<b>Y2</b>		<b>4.000</b>		<b>4.000</b>			3.41	4.000	1.019	1.039
<b>Y3</b>							3.932	0.832	0.692	
<b>Y4</b>		4.034		<b>5.000</b>			0.837	0.701		
<b>Y5</b>		4.145					5.000	0.901	0.812	
<b>Y6</b>		4.02					1.011	1.022		
<b>MEDIANA</b>	<b>1.000</b>	<b>3.500</b>	<b>4.000</b>	<b>3.976</b>	<b>4.500</b>	<b>5.000</b>	<b>0.952</b>	<b>0.909</b>		
<b>VALORES VIDA COMUNITARIA</b>										
<b>2009</b>										
<b>Y7</b>	<b>1.000</b>	<b>3.000</b>	3.000	3.416	<b>4.000</b>	<b>5.000</b>	0.727	0.529		
<b>Y8</b>			4.000	3.522			0.654	0.427		
<b>Y9</b>			3.000	3.38			0.697	0.485		
<b>Y10</b>			4.000	3.494			0.785	0.617		
<b>Y11</b>			3.000	3.267			0.912	0.832		

<b>MEDIANA</b>	<b>1.000</b>	<b>3.000</b>	<b>3.000</b>	<b>3.416</b>	<b>4.000</b>	<b>5.000</b>	<b>0.727</b>	<b>0.529</b>		
<b>2019</b>										
<b>Y7</b>	1.000	3.000	4.000	3.845	5.000	5.000	1.036	1.073		
<b>Y8</b>		4.000		3.932			0.938	0.881		
<b>Y9</b>		3.000		3.821			4.000	5.000	0.980	0.960
<b>Y10</b>		4.000		3.829					1.015	1.031
<b>Y11</b>		2.000		3.376					1.316	1.732
<b>MEDIANA</b>		<b>1.000</b>		<b>3.000</b>			<b>4.000</b>	<b>3.829</b>	<b>4.500</b>	<b>5.000</b>
<b>VALORES VIDA EMOCIONAL</b>										
<b>2009</b>										
<b>ITEMS</b>	VALOR MIN	1ER CUADR	MEDIANA	MEDIA	3ER CUADR	VALOR MAX	DESV ESTAND	VARIANZA		
<b>Y12</b>	1.000	3.000	3.000	3.44	4.000	5.000	0.741	0.549		
<b>Y13</b>			3.000	3.219			0.789	0.622		
<b>Y14</b>			4.000	3.432			0.698	0.487		
<b>Y15</b>			3.000	3.225			0.840	0.706		
<b>Y16</b>			3.000	3.207			0.874	0.764		
<b>Y17</b>			4.000	3.414			0.806	0.649		
<b>MEDIANA</b>	<b>1.000</b>	<b>3.000</b>	<b>3.000</b>	<b>3.320</b>	<b>4.000</b>	<b>5.000</b>	<b>0.798</b>	<b>0.636</b>		
<b>2019</b>										
<b>Y12</b>	1.000	3.000	4.000	3.673	4.000	5.000	1.069	1.142		
<b>Y13</b>		3.000		3.484			1.097	1.204		
<b>Y14</b>		3.000		3.791			0.915	0.838		
<b>Y15</b>		3.000		3.651			1.083	1.173		
<b>Y16</b>		2.000		3.432			1.258	1.582		
<b>Y17</b>		3.000		3.783			1.047	1.096		
<b>MEDIANA</b>	<b>1.000</b>	<b>3.000</b>	<b>4.000</b>	<b>3.662</b>	<b>4.000</b>	<b>5.000</b>	<b>1.076</b>	<b>1.158</b>		
<b>VALORES VIDA SALUD Y SEGURIDAD</b>										
<b>2009</b>										
<b>Y18</b>			4.000	3.532			0.751	0.563		
<b>Y19</b>			3.000	3.353			0.734	0.539		

<b>Y20</b>			4.000	3.398			0.809	0.654
<b>Y21</b>	1.000	3.000	4.000	3.486	4.000	5.000	0.727	0.528
<b>Y22</b>			3.000	3.45			0.763	0.582
<b>Y23</b>			3.000	3.251			0.938	0.881
<b>Y24</b>			4.000	3.494			0.790	0.625
<b>Y25</b>			3.000	3.343			0.678	0.459
<b>MEDIANA</b>	<b>1.000</b>	<b>3.000</b>	<b>3.500</b>	<b>3.424</b>	<b>4.000</b>	<b>5.000</b>	<b>0.757</b>	<b>0.572</b>
<b>2019</b>								
<b>Y18</b>		3.000		3.741	5.000		1.197	1.432
<b>Y19</b>		3.000		3.618	5.000		1.131	1.279
<b>Y20</b>		3.000		3.723	5.000		1.109	1.231
<b>Y21</b>		3.000		3.807	4.000		0.914	0.836
<b>Y22</b>	1.000	3.000	4.000	3.779	4.000	5.000	0.906	0.820
<b>Y23</b>		2.250		3.496	4.000		1.144	1.309
<b>Y24</b>		3.000		3.687	4.000		0.940	0.884
<b>Y25</b>		3.000		3.416	4.000		1.144	1.310
<b>MEDIANA</b>	<b>1.000</b>	<b>3.000</b>	<b>4.000</b>	<b>3.705</b>	<b>4.000</b>	<b>5.000</b>	<b>1.12</b>	<b>1.294</b>
<b>LEYENDA</b>								
<b>Y1</b>	Costo de vida							
<b>Y2</b>	Costo de las necesidades básicas como alimentos, vivienda y ropa.							
<b>Y3</b>	Ingresos en su trabajo actual							
<b>Y4</b>	Seguridad económica de tu trabajo.							
<b>Y5</b>	Ingreso familiar							
<b>Y6</b>	Beneficios salariales y adicionales que recibe							
<b>Y7</b>	Condiciones del entorno (aire, agua, tierra).							
<b>Y8</b>	Personas que viven en tu comunidad.							
<b>Y9</b>	Servicio e instalaciones que obtienes en tu comunidad.							
<b>Y10</b>	Vida comunitaria							
<b>Y11</b>	Transporte público							
<b>Y12</b>	Tiempo libre							

<b>Y13</b>	Actividades de ocio.
<b>Y14</b>	La vida de ocio
<b>Y15</b>	Servicios religiosos.
<b>Y16</b>	La forma en que se preserva la cultura en la comunidad.
<b>Y17</b>	La vida espiritual
<b>Y18</b>	Instituciones de salud
<b>Y19</b>	Calidad del servicio de salud.
<b>Y20</b>	Calidad del agua.
<b>Y21</b>	Calidad del aire
<b>Y22</b>	Calidad ambiental.
<b>Y23</b>	Limpieza ambiental
<b>Y24</b>	Seguridad y protección
<b>Y25</b>	Tasa de accidentes o tasa de delito