

Estudio del marco normativo para los emprendimientos turísticos en Cuba*

Examining the Regulatory Framework for Tourism Ventures in Cuba

Um estudo do quadro normativo para empreendimentos turísticos em Cuba

<https://doi.org/10.15332/24631140.8610>

Artículo resultado de investigación

Rita C. Sosa Vera **

Yaira Sánchez Díaz ***

Rosa Mayelin Guerra Breña****

Recibido: 29/noviembre/2022

Revisado: 5/febrero/2023

Aceptado: 4/abril /2023

Citar como:

Sosa Vera, R., Sánchez Díaz, Y. y Guerra Breña R. M. (2023). Estudio del marco normativo para los emprendimientos turísticos en Cuba. *Signos, Investigación en Sistemas de Gestión*, 15(2). <https://doi.org/10.15332/24631140.8610>



Resumen

El turismo en Cuba ha aumentado la participación de los emprendimientos privados, los cuales necesitan herramientas para elevar su calidad y competitividad. Por ello, el objetivo de este trabajo es identificar la base normativa aplicable para contribuir al cumplimiento de los requisitos de calidad en los emprendimientos turísticos cubanos. A través de una investigación

*Artículo resultado de investigación.

** Magíster en Gestión de la Calidad y Ambiental. Centro de Gestión y Desarrollo de la Calidad, Cuba. Correo electrónico: rita@cqdc.cu; ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7741-1850>

*** Magíster en Turismo. Hotel Sevilla, La Habana, Cuba: yaira.sanchez2014@gmail.com; ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9787-0042>

**** Doctora en Ciencias Químicas. Cátedra de Calidad, Metrología y Normalización y Centro de Biomateriales de la Universidad de La Habana, Cuba. Correo electrónico: mayelin@biomat.uh.cu; ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0561-6678>

descriptiva de tipo cualitativo, que permitió analizar y sintetizar el contenido de los documentos rectores a la actividad turística en el país y de las normativas aplicables, se confirmó, con un grupo focal de 15 miembros de emprendimientos turísticos privados, una muestra intencional, y se centró la atención en los establecimientos de alojamiento (12) y restauración (3). Se evidencia la existencia de un amplio conjunto de normas jurídicas y técnicas relacionadas con los negocios referidos. Sin embargo, estas no se utilizan como es necesario en el sector de los emprendimientos turísticos privados, y no se cuenta con los espacios e instrumentos suficientes para la capacitación de los emprendedores.

Palabras clave: emprendimientos turísticos, normas turismo, turismo cuba, calidad turismo, industria hotelera, industria turística.

Abstract

Tourism in Cuba has increased the share of private undertakings, which need tools to improve their quality and competitiveness. This paper aims to identify the applicable regulatory base to contribute to Cuban tourist enterprises fulfilling quality requirements. A qualitative descriptive study allowed us to analyze and synthesize the content of the country's governing tourism documents and applicable regulations. An intentional sample was confirmed with a focus group of 15 members of private tourism enterprises, especially hotels (12) and restaurants (3). A comprehensive set of legal and technical regulations related to the referred businesses exists; however, they are not used as necessary in the sector of private tourism enterprises. There should be more settings and instruments for entrepreneur training.

Keywords: tourism ventures, tourism regulations, Cuban tourism, tourism quality, hotel industry, tourism industry

Resumo

O turismo em Cuba aumentou a participação de empresas privadas que precisam de ferramentas para melhorar sua qualidade e competitividade. Por esse motivo, o objetivo deste estudo é identificar a base normativa aplicável para contribuir para o cumprimento dos requisitos de qualidade nos empreendimentos turísticos cubanos. Por meio de uma pesquisa descritiva qualitativa, que possibilitou analisar e sintetizar o conteúdo dos documentos orientadores da atividade turística no país e as regulamentações aplicáveis, confirmou-se, com um grupo focal de 15 membros de empresas privadas de turismo, uma amostra intencional, e focou-se a atenção nos estabelecimentos de hospedagem (12) e de restauração (3). A existência de uma ampla gama de padrões legais e técnicos relacionados às empresas em questão é evidente. No entanto, elas não são usadas como se

deveria no setor de turismo privado, e não há espaços e instrumentos suficientes para o treinamento de empreendedores.

Palavras-chave: empresas de turismo, normas de turismo, turismo cubano, qualidade do turismo, setor hoteleiro, indústria do turismo.

Introducción

En las últimas décadas, la actividad turística ha estado fuertemente incidida por clientes más exigentes y una fuerte competencia entre destinos y empresas, lo que reclama el mejoramiento continuo de los servicios turísticos, a partir de la innovación en procesos, productos y formas de gestión. Esta tendencia se mantiene en el periodo de pospandemia, en el que los estos aspectos revelan su relevancia e impacto en la imagen turística de los destinos y tanto la seguridad — en su concepto integral— como nuevos enfoques para un turismo resiliente y sostenible resultan determinantes (Organización de las Naciones Unidas, 2020; Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas y Organización Mundial del Turismo, 2016).

El turismo en Cuba se ha caracterizado históricamente por la participación mayoritaria del sector estatal, combinado con la presencia de grupos turísticos internacionales. Sin embargo, este escenario se ha diversificado en la última década por un rápido crecimiento en infraestructuras, productos turísticos, empleo y formas de gestión privadas (Echarri et ál., 2019; Salinas et ál., 2019), que se fundamenta en el Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social, que va hasta 2030 y ha sido trazado por el Gobierno cubano. De esta forma, actualmente, en el sector del turismo confluyen agentes públicos y privados, elementos endógenos y exógenos al país.

El desarrollo cuantitativo y cualitativo de los emprendimientos privados fundamenta su importancia como tributario a la economía cubana. Como plantean Echarri et ál. (2019), en el sector del turismo las licencias relacionadas con el alojamiento, restaurantes y artesanías ocupan los lugares cimeros y generan retos para la operación, la planificación y la gestión de los destinos, por lo que se necesita utilizar herramientas de gestión, que contribuyan a propiciar una mayor competitividad del destino Cuba.

De manera general, los impactos de los emprendimientos turísticos privados pueden evaluarse como positivos para el desarrollo de los destinos en territorio cubano, al generar beneficios directos para sus pobladores y mejorar

consecuentemente su nivel de vida, además de influir en la llegada de visitantes, y en la creación de nuevos empleos y servicios. Sin embargo, desde que se inició la pandemia por COVID-19, el turismo en el sector no estatal ha tenido importantes afectaciones, con la suspensión voluntaria de gran cantidad de licencias de los trabajadores por cuenta propia y la afectación de actividades como la contratación de trabajadores, arrendamientos de viviendas, transporte, y servicios gastronómicos y de belleza (Franco-Rodríguez et ál., 2020).

Además, no todos los emprendedores en el sector turístico conocen las herramientas de gestión y los requisitos de los servicios establecidos en las normas técnicas, lo que se traduce en una pobre implementación de estas en aspectos vitales como la gestión de la calidad, el desempeño ambiental, la higiene e inocuidad alimentaria, la seguridad y salud en el trabajo, el servicio al cliente, entre otros. Se identifica así esta insuficiencia en el mercado de oferta de servicios turísticos, en su componente no estatal.

Con el fin de solucionar esta problemática, se define como objetivo de este trabajo identificar la base normativa aplicable vigente para contribuir al cumplimiento de los requisitos de calidad en los emprendimientos turísticos cubanos.

Los resultados presentan la recopilación y caracterización de los documentos legales relacionados con la actividad turística en Cuba y de las normas técnicas y de gestión aplicables. Además, se identifican las brechas que presentan los emprendedores privados respecto al conocimiento y aplicación de estas normativas.

Métodos de investigación

Se realizó una investigación descriptiva de tipo cualitativo, a partir del análisis y síntesis del contenido de los documentos rectores de la actividad turística en el país y de las normativas aplicables. Para acceder a los documentos normativos, se consultaron los sitios de los diferentes organismos rectores de las actividades involucradas en el sector: Ministerio del Turismo, Ministerio de Ciencia Tecnología y Medio Ambiente, y Ministerio del Comercio Interior. Además se consultaron los catálogos de normas nacionales e internacionales. La consulta de diferentes artículos científicos y otras publicaciones en sitios de internet permitieron enriquecer la discusión sobre las normativas identificadas.

Para tener mayores evidencias sobre el problema de investigación identificado, se realizó un grupo focal con la participación de 15 miembros de diversos emprendimientos turísticos privados sobre una muestra intencional, cuya atención

se centra en los establecimientos de restauración (3) y alojamiento (12). Con estos participantes, se realizó una sesión de cinco horas de trabajo en agosto de 2021.

La muestra se tomó en La Habana, en su carácter de capital del país y por ser el polo turístico con el segundo lugar en capacidades de alojamiento, solo superado por Varadero, según información de la Oficina Nacional de Estadística e Información (ONEI, 2021). La Habana atrae por sus valores arquitectónicos, culturales y patrimoniales, mientras que en Varadero se desarrolla el turismo de playa, fundamentalmente.

Además, entre los municipios de La Habana que más turistas acogen (Habana Vieja, Plaza y Playa), se seleccionó el municipio Plaza por considerarse el que posee mayores posibilidades de satisfacer a diferentes segmentos de mercado. Esta es la región donde se encuentra actualmente la mayor cantidad de instituciones culturales, bordeada por un sector del conocido Malecón —atributo iconográfico de la ciudad—, con la mayor densidad hotelera y oferta nocturna, localización de puntos de venta de servicios turísticos, como agencias de viajes y rentadoras de autos, prácticamente equidistante del Centro Histórico de la ciudad y de sus espacios más modernos.

La guía utilizada para los elementos que se investigaron en el grupo focal incluyó los aspectos siguientes:

- Conocimientos sobre la normativa y buenas prácticas aplicables a la gestión turística.
- Conocimientos específicos sobre marketing de los emprendimientos turísticos.
- Prácticas empleadas en la gestión de los emprendimientos.
- Intereses generales del sector privado en el desarrollo de sus emprendimientos.

Resultados y discusión

Tomando como punto de partida el concepto genérico de calidad dado en la norma ISO 9000:2015, como el grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos (Organización Internacional de Normalización, 2015), la calidad puede ser contextualizada en cada sector atendiendo a sus particularidades. Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), la calidad en los servicios turísticos es el resultado del proceso que conlleva a la satisfacción de todas las necesidades y expectativas legítimas del

cliente, a un precio aceptable y en conformidad con los factores determinantes de base: la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia y la armonía de la actividad turística con el entorno. De este forma, el turismo afronta importantes retos para lograr un servicio competitivo, responsable y sustentable, y en ese empeño la aplicación de las normas voluntarias y obligatorias pertinentes juega un importante papel (Organización Mundial del Turismo, 2010).

Las normas obligatorias constituyen regulaciones técnicas que establecen especificaciones y procedimientos para garantizar que los servicios turísticos cumplan con características de seguridad, intercambiabilidad, confiabilidad y calidad, según los propósitos para los que fueron diseñados. Por su parte, las normas voluntarias aportan pautas que permiten a las organizaciones tornarse competitivas a partir de la incorporación de los atributos de la calidad, la sostenibilidad y la responsabilidad social (Martínez y Rosenfeld, 2012).

Para garantizar consenso mundial en los requisitos del sector, el Comité Técnico de la Organización Internacional de Normalización ISO/TC 228 Turismo y servicios relacionados a la fecha (2022) ha publicado 46 normas y cuenta con 15 proyectos en desarrollo, relacionados con la terminología y las especificaciones de los servicios ofrecidos por los proveedores de servicios turísticos, incluyendo actividades relacionadas, destinos y los requisitos de los equipos e instalaciones usadas por ellos. De esta forma, las normas elaboradas por este Comité proveen los criterios técnicos para que los compradores de turismo, proveedores y consumidores tomen decisiones informadas (ISO, 2021; UNE, 2021).

Como resultado del análisis documental realizado se identificó un conjunto de normas internacionales y cubanas relacionadas con la actividad turística, que conforman la base normativa para su contextualización e implementación en los emprendimientos turísticos cubanos. Para su análisis, se establecieron conglomerados por los fines de los documentos, independientemente de su carácter legislativo o técnico, obligatorio o voluntario. De esta forma se organizó la normativa aplicable en cinco grupos temáticos: Normalización, Metrología y Calidad; Seguridad e Higiene; Medio Ambiente; Satisfacción del Cliente; y Gestión Turística.

En la Tabla 1 se agrupan, según su tipo, las 82 normas técnicas y jurídicas identificadas de aplicación en los emprendimientos turísticos en Cuba.

Tabla 1. Normativa identificada aplicable a los emprendimientos turísticos.

Esfera	Leyes, Ddecretos ley y decretos	Normas técnicas	Documentos rectores sectoriales
Normalización, metrología y calidad	2	2	
Seguridad e higiene	2	19	4
Medio ambiente	9	14	13
Satisfacción del cliente		4	
Gestión turística		7	6
Total	13	46	23

Fuente: eOlaboración propia

Si bien la esfera de normalización, metrología y calidad puede abarcar por su amplitud el resto de las agrupaciones realizadas, se incluyen aquí solo los documentos más generales, entre ellos el Decreto-Ley 8/2020 de Normalización, Metrología, Calidad y Acreditación (Cuba, Consejo de Estado, 2020a) y el Decreto 16/2020 Reglamento de Normalización, Metrología, Calidad y Acreditación (Cuba, Consejo de Ministros, 2020a). Estas normas jurídicas son el marco legal en el país para:

- Elevar la disciplina tecnológica, la productividad, la competitividad, la cultura y la calidad de vida de la población, así como fortalecer el comercio y los servicios.
- Coadyuvar al mejoramiento y la estabilidad de la calidad, la eficiencia, la productividad y la competitividad de la producción y los servicios; facilitar el comercio nacional e internacional.
- Propiciar la protección a los consumidores.
- Promover la participación de los sectores implicados en dichas actividades.
- Elevar la disciplina en el cumplimiento de los documentos normativos.

Además, se incluyen en el primer grupo la norma genérica para los sistemas de gestión de la calidad ISO 9001:2015, adoptada como norma cubana (NC), y la especificación técnica NC TS 1030:2014 Modelo de gestión para micro, pequeñas y medianas organizaciones.

Ahora bien, los emprendimientos turísticos, acorde la estructuración económica del país, inicialmente se registraban con la figura de trabajadores por cuenta

propia, pertenecientes al sector no estatal. Sin embargo, en la etapa actual, estos emprendimientos pueden convertirse en micro-, pequeñas o medianas empresas, amparados en el Decreto-ley 46/2021 (Cuba, Consejo de Estado, 2021).

La especificación técnica NC TS 1030:2014 Modelo de gestión para micro, pequeñas y medianas organizaciones establece prácticas de gestión útiles y sustentables que, a partir de la aplicación de requisitos mínimos, permiten alcanzar niveles más competitivos y con claras proyecciones de cara al mercado interno y externo. Esto parte de reconocer que:

Las micro, pequeñas y medianas empresas –en lo adelante MIPYME– constituyen estructuras organizativas capaces de contribuir eficazmente a la cohesión económica y social de un país, toda vez que impactan significativamente en la generación de empleo, ingresos, la disminución de la pobreza y la dinamización de las actividades productivas en las economías locales, por lo que constituyen actualmente una cuota representativa en el tejido empresarial de las economías en desarrollo. (Mesa y Méndez, 2021, p. 293)

Además, tomando en consideración que en Cuba, la actividad económica de las mipymes constituye un desafío en el orden teórico y práctico, pero también representa una oportunidad de incorporar lecciones aprendidas en otros contextos (Franco-Rodríguez et ál., 2020). Sin embargo, se ha publicado que la mayoría de las mipymes turísticas en otros países tampoco están familiarizadas con las normas de calidad (De Sampedro-Poblano et ál., 2017).

- El marco normativo relacionado con seguridad e higiene de los emprendimientos turísticos abarca tanto las normas técnicas publicadas por la Oficina Nacional de Normalización como los documentos rectores del Ministerio de Salud Pública y del Ministerio de Turismo. Incluye los siguientes documentos:
- Decreto ley 9/2020 Inocuidad alimentaria (Cuba, Consejo de Estado, 2020b).
- Decreto 18/2020, Reglamento del Decreto-ley Inocuidad alimentaria (Cuba, Consejo de Ministros, 2020b).
- NC-ISO: 22000: 2018 Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos. Requisitos para cualquier organización en la cadena alimentaria.
- NC 136:2017 Sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control. Requisitos.
- NC 1228:2017 Higiene de los alimentos. Términos y definiciones.

- NC 143:2021 Código de buenas prácticas. Principios generales de higiene de los alimentos.
- NC 108:2020 Norma general para el etiquetado de los alimentos preenvasados.
- NC 594:2019 Código de prácticas de higiene para los alimentos envasados refrigerados de larga duración en almacenes.
- NC 571:2018 Distribución, exposición y venta de los alimentos. Requisitos sanitarios generales.
- NC 362:2017 Alimentos infantiles-purés, compotas o colados de frutas y/u hortalizas. Especificaciones.
- NC 453: 2023 Alimentación colectiva. Requisitos sanitarios generales.
- NC 454: 2021 Transportación de Alimentos. Requisitos sanitarios generales (obligatoria).
- NC 455: 2022 Manipulación de los alimentos. Requisitos sanitarios generales (obligatoria).
- NC 456: 2021 Equipos y utensilios en contacto con los alimentos. Requisitos sanitarios generales.
- NC 488:2020 Limpieza y desinfección en la cadena alimentaria.
- NC 492: 2021 Almacenamiento de alimentos. Requisitos sanitarios generales (obligatoria).
- NC 850: 2022 Código de prácticas de higiene para la elaboración y expendio de alimentos en la vía pública (obligatoria).
- NC 876 2022 Código de prácticas de higiene para el transporte de alimentos a granel y alimentos semienvasados.
- NC 242:2009 Código de prácticas para la elaboración de los alimentos congelados rápidamente (obligatoria).
- NC 311:2003 Principios generales para la adición de nutrientes esenciales a los alimentos (obligatoria).
- NC 38-03-06:1988 Sistema de normas sanitarias de alimentos, importación y exportación de alimentos. Requisitos sanitarios generales (obligatoria).
- NC 827: 2017 Agua potable. Requisitos sanitarios.
- NC 96-35:1984 Norma obligatoria en materia de protección contra incendios.

Si bien la lista que se presenta no es exhaustiva, se observa que existe una importante cantidad de normas relacionadas con la higiene y la calidad de los

alimentos; de ellas, el 90 % son normas obligatorias. Muchas de estas normas cubanas son elaboradas por el Comité Técnico de Normalización NC/CTN 62 Higiene de los alimentos y se basan en los documentos emitidos por el Codex Alimentarius:

Los textos del Codex, de alcance internacional, centrados en el riesgo y basados en el conocimiento científico, constituyen el punto de referencia para la inocuidad de los alimentos en el comercio mundial. Proporcionan un marco para los principios amplios de gestión de la inocuidad de los alimentos, en un entorno comercial transparente y regulado y reducen los riesgos para quienes operan en el cada vez más complejo sistema de comercio internacional, al tiempo que garantizan la protección de la salud de los consumidores, por lo que Cuba adopta y toma elementos aplicables de estos documentos como normas cubanas (Medina, 2021).

Sin embargo, el desconocimiento de las prácticas apropiadas para garantizar la higiene general de los alimentos puede dar lugar a una manipulación inadecuada de los productos en cualquier fase de la cadena alimentaria. Esto puede propiciar la aparición de brotes de enfermedades de transmisión alimentaria, o bien los productos pueden dejar de ser aptos para el consumo, por fallas en el almacenamiento y entrega, aun cuando se hayan adoptado medidas suficientes de control de la higiene en las fases anteriores. Por tanto, los emprendedores turísticos deben poseer información suficiente para suministrar y exponer los alimentos en condiciones inocuas y correctas (Iserns-Aguilera et ál., 2013).

A tono con las nuevas disposiciones respecto al sector no estatal, el Ministerio de Salud Pública de Cuba (MINSAP) ha actualizado sus disposiciones respecto a los requisitos higiénico-sanitarios para obtener la licencia sanitaria en las actividades que se ejercen como trabajo por cuenta propia, así como las micro, pequeñas y medianas empresas y a las cooperativas no agropecuarias que la requieran (Minsap, 2021). Esta norma jurídica y las normas técnicas obligatorias constituyen la base para garantizar el control sanitario de los establecimientos expendedores de alimentos a través de la Inspección Sanitaria Estatal.

Por otra parte, con la asesoría del Minsap, el Ministerio de Turismo de Cuba (Mintur) ha implementando una serie de medidas de higiene y seguridad, que han sido efectivas para la protección de los trabajadores y clientes de las instalaciones hoteleras durante el período pandémico 2020- 2021 y deben ser aplicadas también por los emprendedores turísticos (Mintur, 2020). Con base en la masiva vacunación de la población cubana, el país reabrió sus puertas al turismo de manera importante a partir del 15 de noviembre de 2021, por lo que se observa la

paulatina reanimación del sector no estatal, que estuvo totalmente deprimido durante la etapa pandémica.

Respecto a la esfera ambiental, este constituye el conglomerado de normas más amplio, conformando un entramado de normas jurídicas y técnicas, que parte de la Ley 81 del Medio Ambiente de 1997 (Cuba, Asamblea Nacional, 1997), refrendada en la Constitución de la República del año 2019. Esta sustenta el rol del estado en la protección del medio ambiente y los recursos naturales del país dada la importancia de los mismos para el desarrollo económico y social sostenible. Abarca todos los factores vinculantes a la preservación y regeneración de la atmósfera, el aire y los suelos (Rey y Cruz, 2017). Además, Cuba cuenta con otros instrumentos para la preservación del medio ambiente: la Estrategia Ambiental Nacional, el ordenamiento ambiental, la licencia ambiental, la evaluación de impacto ambiental, el sistema de información ambiental y el sistema de inspección ambiental estatal (Toledano, 2017).

En el estudio documental realizado, fueron identificadas nueve normas jurídicas fundamentales (leyes, decretos-ley y decretos), 13 sectoriales, fundamentalmente resoluciones del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente (Citma), Ministerio de Energía y Minas (Minem), Ministerio del Comercio Interior (Mincin) y Mintur. Entre la legislación ambiental aplicable a las instalaciones turísticas están:

- Ley 1288 de 1975 de materias primas.
- Ley 124/2017 de las aguas terrestres.
- Decreto-ley 200/1999 Contravenciones en materia de medio ambiente.
- Decreto Ley 212/2000 para la gestión de la zona costera.
- Decreto-ley 201/1999 del Sistema Nacional de Áreas Protegidas.
- Decreto 337/2017 Reglamento de la Ley 124 de las Aguas Terrestres.
- Decreto 199/95 Contravenciones de Regulaciones de Recursos Hidráulicos.
- Decreto 211/96 Contravenciones de Regulaciones Acueductos y Alcantarillados.
- Resolución 132/2009 del Citma. Reglamento del Proceso de Evaluación de Impacto Ambiental.
- Resolución 135/2004 del Citma. Sistema Nacional de Reconocimiento Ambiental. Modificado en los apartados tercero, quinto, sexto y noveno por la Resolución 119/2008.

- Resolución 103/2008 Reglamento de la Inspección Estatal de la Actividad Reguladora Ambiental.
- Resolución 17/2020 del Instituto Nacional de Recursos Hídricos, por la cual se establece índices de consumo de agua.
- Resolución 152/2018 del Minen. Manual de Inspección de Portadores Energéticos.
- Resolución 107/2004 del Citma, sobre las emisiones de sustancias agotadoras de la capa de ozono.
- Resolución 136/2009 del Citma. Reglamento para el manejo integral de desechos peligrosos.
- Resolución 223/2014 del Citma. Reglamento del control administrativo de fuentes contaminantes generadoras de residuales líquidos y sólidos.
- Resolución 305/2020 del Citma. Reconocimiento Ambiental Nacional a Playas de Uso Turístico.
- Resolución 59/2022 del Mintur. Estrategia Ambiental del Sistema de Turismo 2022-2026.

Un asunto para tener en cuenta en los emprendimientos turísticos es el manejo de los residuos sólidos, aspecto ambiental en el cual estos establecimientos inciden de manera directa. El tema de los residuos sólidos es sanitario por una parte, pues tanto el depósito transitorio para su recogida como el definitivo generan la aparición de roedores e insectos con el consiguiente riesgo de transmisión de enfermedades, así como males olores. Por otra parte, también es ambiental, en relación con la excesiva utilización de los recursos naturales y la energía, si no se realiza una adecuada gestión de los residuos (Díaz et ál., 2019).

Además, se identificaron 14 normas técnicas directamente aplicables a la gestión ambiental de los emprendimientos turísticos. Algunas de estas normas son:

- NC 827: 2017 Agua potable. Requisitos sanitarios.
- NC 441:2006 Salud ambiental piscinas requisitos higiénico-sanitarios y de seguridad.
- NC 27:2012 Vertimiento de aguas residuales a aguas terrestres y alcantarillados. Especificaciones.
- NC 521: 2007 Vertimiento de aguas residuales a la zona costera y aguas marinas. Especificaciones.
- NC 39:1999 Calidad del aire. Requisitos higiénico-sanitarios (Obligatoria).

- NC 1020:2014 Calidad del aire. Contaminantes. Concentraciones máximas admisibles y valores guías en zonas habitables (Obligatoria).
- NC 1059:2014 Calidad del aire. Metodología para modelar las afectaciones de la calidad del aire a escala local debido a las emisiones de contaminantes atmosféricos desde fuentes fijas.
- NC 26:2012 Ruidos en zonas habitables. Requisitos higiénicos sanitarios.
- NC 133: 2002 Residuos sólidos urbanos almacenamiento, recolección y transportación requisitos higiénico-sanitarios y ambientales.
- NC 677 (Partes 1, 2, 3 y 4) 2009. Áreas verdes.

El grupo de normativas que se clasificó como satisfacción del cliente comprende las normas ISO, adoptadas por la Oficina Nacional de Normalización como familia NC-ISO 10000. Ellas son:

- NC ISO 10001:2019 Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para los códigos de conducta de las organizaciones.
- NC ISO 10002:2018 Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de quejas en las organizaciones
- NC ISO 10003:2018 Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para la resolución de conflictos de forma externa a las organizaciones.
- NC ISO 10004:2019 Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el seguimiento y medición.

Finalmente, el conglomerado Gestión Turística está formado a partir de los documentos normativos internacionales elaboradas por el ISO/TC 228 Turismo y servicios relacionados.

- ISO 21902:2021. Turismo y servicios relacionados. Turismo accesible para todos. Requisitos y recomendaciones.
- ISO/PAS 5643:2021. Turismo y servicios relacionados. Requisitos y directrices para la reducción de la transmisión de la COVID-19 en la industria turística.
- ISO/TS 13811:2015. Turismo y servicios relacionados. Directrices para el desarrollo de especificaciones ambientales para establecimientos de alojamiento.
- ISO 21401:2018. Turismo y servicios relacionados. Sistema de gestión de la sostenibilidad para alojamientos.

También, se cuenta con dos normas cubanas de interés para la clasificación de las instalaciones, ellas son:

- NC 127:2014 Industria turística. Requisitos para la clasificación por categorías de los establecimientos de alojamiento turístico.
- NC 126:2001 Industria turística. Requisitos para la clasificación por categorías de los restaurantes que prestan servicio al turismo.

Para profundizar en las opiniones de los emprendedores sobre utilización de la normativa aplicable, se realizó la dinámica de grupo focal, de la que se pudo constatar que son insuficientes los conocimientos acerca del marco normativo y regulatorio en materia de calidad y medio ambiente. En general, los emprendedores no están en capacidad de identificar cuáles normativas son de obligatorio cumplimiento para su actividad. Se aprecia que su mayor interés se centra en la satisfacción del cliente, cuyo monitoreo y evaluación se realizan de forma empírica. Aún con información de la existencia de normas relativas a este aspecto, no identifican cuál es la relación de ellas con su negocio (alojamiento y restauración), no conocen sus contenidos, por lo que no se encuentran en capacidad de aplicar aquellas pertinentes en sus emprendimientos.

El segundo aspecto de interés para los emprendedores es el relacionado con el medio ambiente. Sin embargo, su desempeño al respecto se circunscribe al uso racional de agua y energía, por su incidencia en los costos de operación.

Con relación a sus resultados de gestión, la principal preocupación es la extensión de sus relaciones con operadores turísticos, asociando la comercialización de los servicios directamente a, lo que evidencia una débil interrelación entre estos resultados y la visión estratégica del negocio. De manera específica, los emprendedores habaneros deben hacer un mayor uso de las herramientas del marketing urbano, como formas de seguir promoviendo la ciudad hacia el exterior. Además, es necesario explotar el marketing digital y la conexión de redes de usuarios con intereses comunes.

Una oportunidad para los emprendimientos turísticos que, en la actualidad,

[...] los turistas empiezan a mostrar interés por el patrimonio cultural y por el consumo activo de cultura en unas ciudades renovadas y dispuestas a satisfacer esas necesidades. Así, el nuevo tipo de turista, no se conforma con los modelos turísticos tradicionales y busca nuevas experiencias, busca emocionarse y vivir la ciudad disfrutando de ella como un todo [...]. Se trata, por tanto, del consumo de una ciudad diseñada en base a todas las características y elementos que la componen, desde sus barrios, sus monumentos, comercios, hostelería y otras

formas de alojamiento, hasta las costumbres locales, la cultura y la gente. (Cerdá et ál., 2021, p. 385)

Además, existen dificultades asociadas con:

- Alto nivel de empirismo en los servicios que se ofrecen.
- Conocimiento restringido a un área, disciplina u operación.
- Inexistencia de conocimientos integrados en cuanto a enfoque al cliente, mercadotecnia, servicios o calidad.
- Inexistencia de espacios de debate, representación y concertación de temas de interés.
- Inserción débil y fragmentada en el sector del turismo, a pesar de considerarse una actividad complementaria del turismo patrocinado por el estado.
- No existe un espacio de capacitación para el tema de fijación de precios, atendiendo al sector, la competencia directa y sustitutiva y las características del producto (producto en sí, temporada, capital contextual) y mercado.

En general, se percibe en los emprendedores una fuerte orientación a los resultados económicos de la gestión, vinculados a la maximización de ingresos y la minimización de costos y gastos, pero les falta el enfoque multidisciplinario en cuanto a calidad, seguridad e higiene, comunicación y operaciones y el desconocimiento del impacto potencial de la aplicación de la normativa vigente como herramientas del negocio. Por otra parte, las exigencias para la puesta en marcha (licencias) y el control de los emprendimientos no son suficientes para contribuir al conocimiento y a la aplicación del marco normativo aplicable.

Así mismo, se identifican como contradicciones fundamentales que inciden en la aplicación del marco normativo en los emprendimientos turísticos las siguientes:

- La que se manifiesta entre el reconocimiento de la importancia de la calidad para el negocio, por un lado, y, por el otro, el insuficiente conocimiento de los requisitos establecidos en el marco legislativo y normativo vigente.
- La existente entre las necesidades de capacitación en cuanto a calidad, metrología y normalización, y la insuficiencia de los espacios para impartir esta, al menos en La Habana, unido a la débil promoción de las acciones formativas, que a nivel local se despliegan sobre estos temas.

No obstante las carencias detectadas, los emprendedores se muestran interesados en conocer e implementar las normativas necesarias para satisfacer a sus clientes, así como poder incrementar sus contratos hacia otros mercados y turoperadores.

Conclusiones

Se evidencia en el estudio que existe un amplio conjunto de normas jurídicas y técnicas relacionadas con los negocios de alojamiento y restauración. Sin embargo, el marco normativo vigente no se conoce suficientemente en el sector de los emprendimientos turísticos no estatales. Por otra parte, las exigencias para el otorgamiento de las licencias de operación y el control que se ejerce sobre los requisitos de calidad de los emprendimientos resultan exiguos en relación con la magnitud del marco normativo vigente aplicable. Además, se pudo constatar que, si bien los emprendedores privados muestran interés y requieren ampliar sus conocimientos en torno al marco normativo vigente, son insuficientes los espacios e instrumentos disponibles para su capacitación.

Los resultados obtenidos en esta etapa de la investigación justifican la continuación de esta con propuestas de acciones concretas para revertir el desconocimiento existente, como puede ser la elaboración de una guía práctica para la gestión integral de los emprendimientos turísticos, basada en la normativa vigente aplicable. Además, las propias instalaciones de los emprendedores se podrían emplear como espacios de difusión y capacitación.

Referencias

- Cerdá, E., García, B., y Such, M. J. (2021). Análisis de la economía colaborativa en el turismo urbano. Estudio de la implantación de AIRBNB en Madrid y Barcelona. *Cuadernos de Turismo*(47), 383-412. <https://doi.org/10.6018/turismo.474481>
- Cuba, Asamblea Nacional. (1997). *Ley 81 del Medio Ambiente* .
- Cuba, Consejo de Estado. (2020a). *Decreto - Ley 8/2020 De Normalización, Metrología, Calidad y Acreditación (GOC-2020-613-O66)*. La Habana.
- Cuba, Consejo de Estado. (2020b). *Decreto - Ley 9/2020 Inocuidad Alimentaria (GOC-2020-675-O76)*. La Habana.
- Cuba, Consejo de Estado. (2021). *Decreto - Ley 46/2021 Sobre las micro, pequeñas y medianas empresas (GOC-2021-777-O94)*. La Habana.
- Cuba, Consejo de Ministros. (2020a). *Decreto 16/2020 Reglamento de Normalización, Metrología, Calidad y Acreditación (GOC-2020-614-O66)*. La Habana.
- Cuba, Consejo de Ministros. (2020b). *Decreto 18/2020 Reglamento del Decreto-Ley Inocuidad Alimentaria*. La Habana.

- De Sampedro-Poblano, H., Gallardo-Navarro, J., Morán-Bravo, L., y Herrera-Sánchez, G. (2017). Importancia de las normas para la sustentabilidad en las Mipyme del sector turismo. En K. González, L. Morán, & J. Negrón, *Los procesos administrativos aplicados a las actividades productivas y de servicios. Tópicos selectos de ciencias administrativas y desarrollo*. ECORFAN. https://www.ecorfan.org/actas/A%20T%20III/A%20TIII_9.pdf
- Díaz, A., Monzón, Y., & Bolufé, S. (2019). Principales principios jurídicos ambientales para la conformación del marco jurídico de los residuos sólidos urbanos en Cuba. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(1), 392-401. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1137/1188>
- Echarri, M., Cisneros, L., Robert, M. O., y Perera, L. (2019). Emprendimientos turísticos: realidades y desafíos para Cuba. *Economía y Desarrollo*, 161(1), e627. <http://www.econdesarrollo.uh.cu/index.php/RED/article/view/627/473>
- Franco-Rodríguez, M., Cisneros-Mustelier, L., y Echarri-Chávez, M. (2020). El efecto de la Covid-19 en el turismo y los retos para los trabajadores por cuenta propia. *Anuario Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*(Número Especial 2), 118-137. <https://anuarioeco.uo.edu.cu/index.php/aeco/article/view/5157>
- ISO. (2021). *ISO/TC 228 Tourism and related services*. <https://committee.iso.org/sites/tc228/social-links/resources/espanol.html>
- Martínez, A. N., y Rosenfeld, A. (2012). Turismo: normas voluntarias y competitividad. *Palermo Business Review, Special Issue*, 199-206. https://doi.org/https://www.palermo.edu/economicas/PDF_2012/PBR6/PBR-edicion-especial-15.pdf
- Mesa, N., y Méndez, L. (2021). Las micro, pequeñas y medianas empresas. Alternativas para su organización jurídica en Cuba. *Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 9(2), 292-303. <http://www.revflacso.uh.cu/index.php/EDS/article/view/570/687>
- Ministerio de Salud Pública de Cuba. (2021). *Resolución 137/2021 Sobre los requisitos higiénico-sanitarios para la obtención de la Licencia Sanitaria (GOC-2021-796-094)*. Ministerio de Salud Pública.
- Ministerio de Turismo de Cuba. (2020). *Protocolo de Higiene y Seguridad para el enfrentamiento a la COVID-19*. Ministerio de Turismo. <https://www.mintur.gob.cu/medidas-y-protocolos-para-la-reactivacion-del-turismo-pos-covid-19/>
- Organización de las Naciones Unidas. (2020). *La COVID-19 y la transformación del turismo*. https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/policy_brief_covid-19_and_transforming_tourism_spanish.pdf
- Oficina Nacional de Estadística e Información. (2021). Turismo. En *Anuario Estadístico de Cuba. 2020*. Oficina Nacional de Estadística e Información (ONEI).
- Organización Internacional de Normalización. (2015). *ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos*. Organización Internacional de Normalización.
- Organización Mundial del Turismo. (2010). *Normas y sistemas de calidad en el turismo y su relación con la sostenibilidad y las leyes de turismo - La experiencia de Las Américas*. Madrid: Organización Mundial del Turismo (OMT). <https://doi.org/https://doi.org/10.18111/9789284413393>
- Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas y Organización Mundial del Turismo. (2016). *El sector turístico y los Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

- Rey, O., y Cruz, T. (2017). *La ley de medio ambiente: 20 años después*. Editorial UNIJURIS.
- Salinas, E., Salinas, E., y Mundet, L. (2019). El turismo en Cuba: desarrollo, retos y perspectivas. *Rosa dos Ventos*, 11(1), 23-49. <https://doi.org/10.18226/21789061.v11i1p23>
- UNE. (2021). *Apoyo de la Normalización al sector turístico*. Asociación Española de Normalización.
<https://www.une.org/salainformaciondocumentos/Informe%20UNE%20Normalizaci%C3%B3n%20tur%C3%ADstica.pdf>