

Requisitos para la clasificación por categorías de los alojamientos turísticos patrimoniales en Cuba

Angel Boris Tornés Coterón*

Universidad de La Habana (Cuba)

Fridel Julio Ramos Azcuy**

Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Manabí (Ecuador)

Rosa Mayelin Guerra Breña***

Universidad de La Habana (Cuba)

Resumen: En Cuba están establecidos los requisitos para la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico de nueva planta mediante la norma cubana NC 127:2014. Sin embargo, los requisitos específicos para la clasificación por categorías de los alojamientos turísticos patrimoniales no se encuentran establecidos. El objetivo de esta investigación es proponer una norma técnica cubana de requisitos para la clasificación por categorías de los alojamientos turísticos ubicados en inmuebles con valor patrimonial. Se realizó el análisis de las fuentes bibliográficas identificadas en la literatura para identificar las características y los requisitos de este tipo de alojamiento. Además, se realizó una consulta a expertos en normalización y turismo para aumentar la validez de las características y requisitos identificados a partir del análisis estadístico de los criterios de estos. La norma técnica propuesta contiene los requisitos necesarios para la clasificación de los alojamientos turísticos patrimoniales distribuidos en nueve áreas críticas.

Palabras Clave: Patrimonio cultural; Mejora continua; Normalización; Clasificación de alojamientos turísticos; Requisitos de calidad; Alojamiento turístico patrimonial.

Requirements for classification by categories of heritage tourist accommodations in Cuba

Abstract: In Cuba, the Cuban technical standard NC 127:2014 establishes requirements for the classification by categories of newly built tourist accommodation establishments. However, specific requirements for classifying heritage tourist accommodation by category have not been established. The objective of this research is to propose a Cuban technical standard of requirements for the classification by categories of tourist accommodation in valuable heritage buildings. The authors conducted a literature review to establish the characteristics and requirements of this type of accommodation. In addition, consultation was made with experts on categorisation and tourism to increase the validity of the characteristics and requirements identified from the preliminary statistical analysis. The proposed technical standard contains the necessary requirements for the classification of heritage tourist accommodation distributed over nine critical areas.

Keywords: Cultural heritage; Constant upgrade; Categorisation of tourist accommodation; Quality requirements; Heritage tourist accommodation.

* <https://orcid.org/0000-0002-8851-1045> ; E-mail: abtorn@gmail.com.

** <https://orcid.org/0000-0001-5945-446X> ; E-mail: fjramosa@pucesm.edu.ec.

*** <https://orcid.org/0000-0002-0561-6678> ; E-mail: mayelin@biomat.uh.cu.

Cite: Coterón, A. B. T.; Azcuy, F. J. R. & Breña, R. M. G- (2026). Requisitos para la clasificación por categorías de los alojamientos turísticos patrimoniales en Cuba. *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 24(1), 197-212. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2026.24.013>.

1. Introducción

El turismo constituye uno de los sectores económicos más dinámicos e importantes a nivel global. La actividad turística tiene un efecto positivo en el crecimiento económico mediante la generación de divisas, el estímulo de las inversiones y la generación de empleos (Brida et al., 2022). En este contexto se desarrolla el turismo patrimonial como segmento del mercado turístico que se enfoca en el arte y la cultura autóctonas. Libri et al. (2023) plantean que el turismo patrimonial es una experiencia que integra historia, cultura, costumbres locales y tradición. Se sustenta sobre cinco pilares básicos: autenticidad, identidad, destino, motivación y comunidad y “es parte de un campo complejo y cambiante conducido por las tensiones políticas y económicas que vinculan, por un lado, a distintos niveles de gobierno con las instituciones globales y regionales y, por otro lado, a las comunidades locales con los turistas y operadores turísticos” (Herrera Wassilowsky, 2017, p. 222). Contribuye a la creación de nuevas oportunidades socioeconómicas mediante el aporte de modalidades sostenibles y responsables de desarrollo turístico a escala local, regional y nacional (Moya, 2018; Valverde-Roda et al., 2022). El crecimiento excepcional en los últimos años del segmento de turismo patrimonial se ha producido a medida que los turistas buscan estar cada vez más cerca de las culturas y estilos de vida de los destinos que visitan (Aparicio Guerrero et al., 2018; Fernández-Laso & López Ronco, 2022).

La declaración de La Habana y su sistema de fortificaciones como Patrimonio Cultural de la Humanidad en 1982 marcó un hito en el desarrollo del turismo patrimonial en Cuba. En la década de los 80 del siglo pasado existían varios alojamientos turísticos en operación ubicados en inmuebles con valores patrimoniales. Con el objetivo de restaurar la ciudad de La Habana, la Oficina del Historiador comenzó a rehabilitar y refuncionalizar inmuebles, además de recuperar antiguos alojamientos. La entrada en explotación, en el centro histórico de La Habana, del Hostal Valencia en 1989 constituyó un punto de partida para el desarrollo de alojamientos turísticos en inmuebles patrimoniales en Cuba. La sistematización de los resultados obtenidos por la Oficina del Historiador en el caso de estos alojamientos se llevó a cabo a través de la creación, por el Ministerio de Turismo de la República de Cuba (MINTUR), de la marca Hoteles E.

Para Valverde-Roda et al. (2022, p. 121) “el interés por la cultura junto a la conexión con el patrimonio visitado del destino tiene un papel muy importante entre los turistas patrimoniales”. Para atender los requisitos del segmento de mercado de turismo patrimonial y contribuir a mejorar el umbral de certidumbre del turista, respecto de los servicios turísticos que está adquiriendo, se hace necesario acoger la calidad como un elemento diferenciador (Vargova et al., 2021). La mejora continua de la calidad de los alojamientos turísticos se apoya en requisitos y estándares aplicables a los productos y servicios turísticos para conseguir mayor desarrollo y competitividad (Simancas Cruz et al., 2018). Las normas técnicas aportan estos requisitos y contribuyen a reforzar la percepción de los turistas sobre la calidad de los servicios e instalaciones de alojamiento por lo que deben ser tratadas como un factor estratégico por los alojamientos turísticos (Ji et al., 2022).

Una norma es un “documento, establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que proporciona, para uso común y repetido, reglas, directrices o características para las actividades o sus resultados, destinado al logro de un grado óptimo de orden en un contexto dado” (Oficina Nacional de Normalización, 2020b, p. 7). Las normas técnicas se basan en resultados consolidados de la ciencia, la tecnología y la experiencia, y están destinadas a la promoción de beneficios para la comunidad. Además, la elaboración de las normas cubanas debe ajustarse a las reglas establecidas en la norma cubana NC 1:2020 para la estructura, redacción y edición de los documentos. Tales reglas, dirigidas a aquellos documentos que no son adopciones idénticas, tienen como propósito garantizar que se redacte de la manera más uniforme y práctica con independencia de su contenido técnico (Oficina Nacional de Normalización, 2020b). La normalización en Cuba se desarrolla a través del Sistema Nacional de Normalización, que toma como base para su trabajo las recomendaciones, compromisos y obligaciones derivados de la participación en organizaciones internacionales y regionales tales como, la Organización Mundial del Comercio y la Organización Internacional de Normalización (ISO).

La clasificación de los alojamientos turísticos patrimoniales por categorías, basada en normas nacionales que incluyen los avances científicos y tecnológicos, contribuye a la comunicación de la calidad y consolida “el valor percibido por el visitante respecto al patrimonio del lugar objeto de la visita” (Valverde-Roda et al., 2022, p. 107). Esto contribuye a crear un ambiente de confianza y transparencia para los turistas. En este sentido, la norma cubana NC 127:2014 establece los requisitos para la clasificación por categorías de los establecimientos de alojamiento turístico. Sin embargo, esta norma abarca esencialmente los aspectos tangibles de la prestación del servicio como son las condiciones de infraestructura y medios físicos para realizar las operaciones.

La norma NC 127:2014 clasifica las distintas variantes de alojamiento turístico atendiendo a sus características esenciales: hotel, aparthotel, villa y motel. Esta norma fue concebida para alojamientos

turísticos de nueva planta y no es de total aplicación para alojamientos turísticos resultados de la reconversión de edificios con valor patrimonial o que han operado por más de 60 años (Oficina Nacional de Normalización, 2014). Estos establecimientos son propiedades tangibles que representan valores, artefactos y eventos pasados, conservadores de la cultura local y la identidad social y que, por tanto, incluyen características especiales en su gestión, decoración y mantenimiento físico (Qihang Qiu, 2023).

La norma NC 127:2014 establece que “los establecimientos que hayan sido declarados monumento histórico o los ubicados en sitios declarados patrimonio nacional o de la humanidad, deben estar sujetos a una cuidadosa valoración de los requisitos vinculados al medio físico” (Oficina Nacional de Normalización, 2014, p. 10), sin embargo, no se aclaran qué elementos deben ser contemplados durante la valoración, solo sugiere al medio físico, sin contemplar los servicios y las manifestaciones culturales inmateriales.

Teniendo en cuenta lo anterior, el problema científico que motiva esta investigación es que no se encuentran establecidos los requisitos para la clasificación por categorías de los alojamientos turísticos en inmuebles con valor patrimonial. Por lo tanto, el objetivo de esta investigación es elaborar una propuesta de norma cubana de requisitos para la clasificación por categorías de los alojamientos turísticos patrimoniales (ATP).

2. Los alojamientos turísticos en inmuebles con valor patrimonial

Los establecimientos de alojamiento turístico pueden catalogarse en una variada tipología cuyos criterios de inclusión tienen en cuenta la ubicación, el tipo de huéspedes, el número de habitaciones, las características estructurales e incluso las normativas legales. Además, están sujetos a las características histórico-culturales del enclave donde se ubican lo que contribuye a la falta de consenso en una definición global para el término de establecimiento de alojamiento turístico (Aparicio Guerrero & Serrano Gil, 2022).

Según el Instituto Dominicano para la Calidad (2019), establecimiento de alojamiento turístico es aquel que en forma habitual o no presta servicio de alojamiento por un período no menor a una pernoctación. A lo anterior, el Instituto Nacional de Normalización (2013a, 2013b) añade los requisitos de mantener un sistema de registro de ingreso y egreso, con la identificación del huésped y además permitir el libre acceso y circulación de los huéspedes a los lugares de uso común. En general un establecimiento de alojamiento turístico se relaciona con una instalación autorizada y que puede tener diferentes configuraciones, habilitada para hospedar personas y garantizando las condiciones higiénicas suficientes.

Como un tipo particular de establecimiento de alojamiento turístico se distinguen aquellos radicados en inmuebles con valor patrimonial, comúnmente denominados alojamientos turísticos patrimoniales, que comprenden hostales, hoteles históricos, hoteles boutique y otros tipos de establecimientos. Son instalaciones oficialmente autorizadas para operar como alojamientos turísticos en valiosos edificios con antecedentes históricos, culturales, arquitectónicos, artísticos y/o estéticos reconocidos por una autoridad competente (International Organization for Standardization, 2021b).

De acuerdo con Xie Feifan and Shi Ling (2020), los alojamientos turísticos patrimoniales pueden ser de los siguientes tres tipos: original, reconvertido o simulado. Sus características comunes son (International Organization for Standardization, 2021a; Xie Feifan & Shi Ling, 2020):

- reconocidos por una organización nacional de preservación;
- contribuyen al mantenimiento de la autenticidad local, sentido del lugar e integridad arquitectónica;
- históricamente relevantes como ubicación significativa dentro de un distrito histórico, hito históricamente significativo, lugar de un evento histórico, antigua casa de una persona famosa o centro histórico de la ciudad.

En términos de gestión, los alojamientos turísticos patrimoniales integran la cultura en sus características y servicios y brindan a sus huéspedes una experiencia única, cultural y personal que se conecta fuertemente con el patrimonio de la ubicación del alojamiento para satisfacer las necesidades y deseos de inmersión cultural de sus huéspedes (Chang, 2017; Liu, 2021). Las características únicas de los ATP requieren una norma específica que establezca los requisitos de calidad para su clasificación en categorías lo que contribuye a mejorar la calidad del servicio turístico.

3. La clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico

La clasificación en categorías de los establecimientos de alojamiento turístico es una vía para informar a las partes interesadas acerca de la calidad y los servicios que ofrecen estos establecimientos. Para ello, los procesos de evaluación de las instalaciones, servicios o ambos, proporcionados por el alojamiento turístico, permiten obtener información sobre la configuración arquitectónica, las instalaciones, el equipamiento, la profesionalidad de su personal y la calidad y diversidad de los servicios que presta para realizar la clasificación del establecimiento. La categoría otorgada se indica de varias formas, mediante: estrellas, diamantes, espigas, soles, guarías u orquídeas, tunjos, letras, denominación (lujo, primera, segunda, clase económica), números (1ra, 2da, 3ra), y procedimientos mixtos (letras y números).

El sistema de clasificación puede ser organizado por autoridades internacionales, nacionales o regionales, juntas de turismo, asociaciones comerciales o editores de guías (International Organization for Standardization, 2021b). La adecuada planificación y administración de los sistemas de clasificación por categorías de los establecimientos de alojamiento turístico tienen como beneficios (Hensens, 2015; Sufi & Singh, 2019; Vagena & Papakonstantinidis, 2020a, 2020b; Wen-Chin, 2018; World Tourism Organization, 2015):

- agrupar aquellos alojamientos que brindan una gama mínima de servicios e instalaciones y de esta manera diferenciarlos aplicando políticas distintas;
- proporcionar información confiable sobre los alojamientos e informar al cliente con anticipación para reducir la brecha entre las instalaciones esperadas y la prestación de servicios; al tiempo que a los agentes de viajes y visitantes identifiquen más fácilmente y con precisión los tipos de alojamientos, lo cual facilita la segmentación de visitantes;
- armonizar los requisitos y regular el sistema tarifario;
- orientar a los propietarios y gestores de alojamientos la dirección de modernización de sus establecimientos;
- ofrecer protección al consumidor y crear un sentido de confianza y transparencia;
- ayudar a la planificación del gobierno al proporcionar información autorizada y datos estadísticos confiables para diferentes tipos de alojamiento;
- mejorar las estrategias de marketing al permitir que los destinos turísticos promocionen los alojamientos en ubicaciones geográficas particulares;
- definir los diversos criterios que facilitan las comparaciones de alojamientos en diferentes destinos y países;

Sin embargo, los sistemas de clasificación por categorías empleados hasta la fecha han tenido dificultades en evaluar y comunicar la calidad de los alojamientos turísticos coherentemente con las expectativas de los posibles viajeros. Estas dificultades se ven amplificadas por el surgimiento de nuevos canales de distribución, el auge de las redes sociales, las páginas web de reseñas y plataformas como TripAdvisor que han impuesto un nuevo desafío a la clasificación por categorías (Puh & Bagic Babac, 2023). Una de las razones por la que los sistemas oficiales de clasificación parecen obsoletos es que no tienen en cuenta las modernas plataformas de clasificación de alojamientos en internet, basadas en las opiniones y evaluaciones de los clientes (Agostino et al., 2021; Sufi & Singh, 2019).

Los sistemas de clasificación por categorías adoptados oficialmente por los países se basan, fundamentalmente, en criterios objetivos tangibles sobre la infraestructura y otros como la limpieza y el estado de mantenimiento, y rara vez en la calidad del servicio. Por su parte, la mayoría de los comentarios y las reseñas de huéspedes en Internet se centran más en la calidad del servicio. De esta forma, ambos sistemas tienen propósitos diferentes pero complementarios (Puh & Bagic Babac, 2023; World Tourism Organization, 2015).

El MINTUR, entidad rectora del sector turístico en Cuba, de conjunto con la Oficina Nacional de Normalización (NC), órgano cubano de certificación reconocido internacionalmente, elaboran las Normas Cubanas para la clasificación por tipos y categorías de los establecimientos de alojamiento turístico. En el 2001, un Comité Técnico de Normalización (CTN) provisional de turismo, elaboró la NC 127:2001 Industria turística – Requisitos para la clasificación por categorías de los establecimientos de alojamiento turístico, revisada y actualizada en el 2014 por el CTN 112 Servicios turísticos, creado en 2006 como comité espejo del comité técnico ISO TC 228.

En 2020 el MINTUR emitió la Resolución 123 que ponía en vigor el Reglamento de Clasificación de Establecimientos de Alojamiento Turístico para actualizar el marco jurídico del sector del turismo e impulsar la aplicación de la NC 127:2014. El sistema de clasificación otorga una categoría con un período de vigencia de cinco años variable a solicitud de las partes. La clasificación tiene el propósito de proteger al consumidor, buscar compatibilidad con los sistemas de clasificación de otros países y permitir el control de las tarifas de alojamiento dentro de las clases establecidas.

Sin embargo, la NC 127:2014 solo aplica a las tipologías: hotel, aparthotel, villa, y motel, establecimientos de nueva planta, y no se aplica a aquellos ubicados en inmuebles con valor patrimonial. En general, el sistema de clasificación no se enfoca suficientemente en la seguridad del huésped y los trabajadores, no incluye otros tipos de alojamiento y no hace énfasis en la sostenibilidad. Lo anterior realza la necesidad de una nueva norma que trate las particularidades de los establecimientos de alojamiento turístico radicados en inmuebles con valor patrimonial, con vistas a su clasificación.

Por su parte, Sufi y Pal Singh (2018) aportan 28 criterios agrupados en siete categorías, para la determinación de los requisitos de los establecimientos de alojamiento turístico (Tabla 1).

Tabla 1: Criterios para la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico

Categoría	Criterios
Infraestructura	<ul style="list-style-type: none">• arquitectura y diseño general del hotel• calidad de habitaciones y baños• mobiliario, equipo y la impresión de limpieza• calidad del mantenimiento de la edificación
Servicio e instalaciones	<ul style="list-style-type: none">• provisión de alimentos y bebidas• servicio de limpieza y lavandería• servicios ofrecidos en la recepción• disponibilidad de mano de obra para áreas críticas• conserjería, paje, consigna, lavandería con atención profesional
Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none">• directrices detalladas para hoteles sobre legislación de accesibilidad• recomendaciones para el acceso del hotel sin barreras a todas las áreas del hotel• usos de imágenes, dispositivos e información de marketing de consumo general
Evaluación de la calidad del servicio y la hospitalidad	<ul style="list-style-type: none">• enfoque profesional y hospitalario del personal en todas las áreas de los hoteles• calidad general de la interacción del personal del hotel con los huéspedes• sistema de gestión de quejas• sistema de evaluación de retroalimentación
Recursos humanos	<ul style="list-style-type: none">• iniciativas eficaces de desarrollo de recursos humanos• planes efectivos de capacitación y desarrollo internos para mejorar la calidad del servicio del hotel• iniciativas de formación y desarrollo organizadas por el ministerio de turismo para mejorar la calidad hotelera mediante la colaboración con empresas y consultorías nacionales e internacionales
Calificaciones en línea	<ul style="list-style-type: none">• recomendaciones en línea para que los hoteles participen en las redes sociales• hacer obligatorio que los hoteles tengan calificaciones mínimas antes de ser elegibles para una categoría de estrellas en particular, incorporando las calificaciones en línea de varias fuentes en los sitios web• evidencia de que el hotel responde a los comentarios de los clientes en los sitios web de reseñas de hoteles
Seguridad y protección	<ul style="list-style-type: none">• recomendar características mínimas de seguridad para hoteles (todas las áreas, incluidas las habitaciones de los huéspedes) de diferentes categorías de estrellas de hotel• política detallada sobre seguridad y protección• Ministerio de Turismo debe organizar programas de capacitación en seguridad hotelera• sistemas de gestión ambiental• certificación ambiental ISO 14001• reconocimiento de la certificación ambiental externa programa

Fuente: Elaboración propia a partir de Sufi and Pal Singh (2018)

Los autores consideran que las categorías y criterios reflejados en la Tabla 1 son de utilidad para ser incorporados en las normas y regulaciones que tratan la clasificación por categorías, incluyendo a los ATP. Todos los criterios identificados tienen una relación significativa en la calidad del servicio,

la que en el modelo propuesto por Sufi & Pal Singh (2018) se encuentra en el centro del sistema de clasificación por categorías.

4. Metodología

Dada la complejidad del problema planteado, esta investigación tuvo un enfoque metodológico mixto y estuvo integrada por tres etapas:

- 1) Caracterización de los alojamientos turísticos patrimoniales en Cuba con los objetivos de identificar las características que permitan definir este tipo de alojamientos, así como los requisitos para su clasificación por categorías.
- 2) Triangulación de la información recabada para incrementar la validez de las características de los ATP y de los requisitos de clasificación identificados en la etapa anterior.
- 3) Elaboración de la propuesta de norma técnica.

4.1. Caracterización de los alojamientos turísticos patrimoniales en Cuba

Esta primera etapa estuvo constituida por tres fases:

- a) Revisión de la literatura e identificación de fuentes bibliográficas
- b) Análisis preliminar del contenido de las fuentes identificadas.
- c) Sistematización y análisis exhaustivo del contenido de los documentos seleccionados.

En la primera fase se realizó la búsqueda bibliográfica utilizando el catálogo de normas cubanas en línea, la plataforma de navegación en línea de la Organización Internacional de Normalización, los motores de búsqueda de Google y Google Académico, así como las bases de datos de Scopus y Scielo. Los términos de búsqueda utilizados fueron: clasificación, turismo patrimonial, gestión turística del patrimonio, alojamientos turísticos patrimoniales, clasificación de alojamientos turísticos patrimoniales y sus similares en idioma inglés.

La segunda fase permitió realizar el estudio preliminar de las fuentes bibliográficas identificadas anteriormente con el objetivo de obtener aquellos documentos que cumplieran los criterios de inclusión. Para el caso de los documentos científicos se observó su pertenencia al periodo de tiempo que va de 2018 a 2023, aunque se aceptaron los trabajos de autores con relevantes resultados en el tema investigado, aunque estas publicaciones fueran anteriores al periodo de tiempo establecido. En el caso de las normas técnicas y otros documentos normativos se tuvo en cuenta que estuvieran declaradas como vigentes por las instituciones encargadas de su elaboración y publicación. Para ambos casos se observó que sus contenidos estuvieran enmarcados en la temática de los alojamientos turísticos patrimoniales y su clasificación, en los idiomas español o inglés.

En la tercera fase se realizó la sistematización y el análisis exhaustivo, sustentados en la experticia de los autores, de las fuentes bibliográficas seleccionadas con el objetivo de identificar las características fundamentales de los ATP, así como los requisitos para su clasificación en Cuba.

4.2. Triangulación de la información

En la segunda etapa se realizó una aproximación más integral a la solución del problema científico mediante la complementación del método de análisis de documentos, utilizado anteriormente, con el método de consulta a expertos. Para la preselección de los expertos se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia y como requisitos de selección: un mínimo de experiencia en el sector turístico de cinco años, preferiblemente con amplios conocimientos del turismo patrimonial en Cuba, con conocimientos de la actividad de normalización y al menos, graduado universitario. A los expertos preseleccionados se les calculó su coeficiente de competencia a partir del conocimiento de sus coeficientes de conocimientos y argumentación. Se seleccionaron los candidatos cuyo coeficiente de competencia estuvo en el rango de 0.7 a 1.0. Además, se emplearon técnicas estadísticas tanto descriptivas como inferenciales para conocer la fiabilidad de las escalas utilizadas por los instrumentos empleados y el consenso entre los expertos (Herrera Masó et al., 2022).

Con el objetivo de precisar las características principales de los ATP en Cuba se diseñó un instrumento (Tabla 2) que permitió medir, mediante una escala tipo Likert de cinco niveles, el acuerdo de los expertos con respecto a la relevancia de las características de los alojamientos turísticos patrimoniales identificadas en la literatura.

Tabla 2: Instrumento aplicado para conocer las principales características de los alojamientos turísticos patrimoniales en Cuba

Las siguientes características permiten definir los alojamientos turísticos patrimoniales en Cuba. Indique su nivel de acuerdo con la afirmación anterior marcando con una cruz la casilla correspondiente. 1 = Totalmente en desacuerdo; 2 = En desacuerdo; 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4 = De acuerdo; 5 = Totalmente de acuerdo.					
Establecimiento que presta servicio de alojamiento	1	2	3	4	5
ubicado en uno o varios inmuebles					
que se construyó inicialmente para proporcionar un servicio de alojamiento y operado durante más de 60 años					
ha sido rehabilitado a partir de estructuras antiguas existentes de diferentes propósitos (palacios, residencias, oficinas)					
permite su uso nuevamente como alojamiento mediante acciones concretas que contribuyen a la preservación del patrimonio					
tiene valores arquitectónicos, estéticos, culturales e históricos reconocidos por las autoridades competentes					
está organizadas bajo un enfoque de sostenibilidad					
es referente cultural de la comunidad donde se encuentra					
dispone de un máximo de 500 habitaciones					
dispone de un máximo de 300 habitaciones					
dispone de un máximo de 150 habitaciones					
dispone de un mínimo 5 habitaciones					
presenta al menos, un servicio gastronómico					
localizado en:					
zonas urbanas					
centros históricos					
pueblos pequeños					
zonas rurales					
permite al turista una fuerte interacción con el patrimonio					
ofrece una experiencia única, cultural y personal que se conecta fuertemente con la ubicación del alojamiento para satisfacer las necesidades y deseos de inmersión cultural de sus huéspedes					

Elaboración propia

Por otra parte, se diseñó un instrumento (Tabla 3) para definir los criterios generales en que se basará la norma propuesta para la clasificación por categorías de los establecimientos de alojamiento turístico en inmuebles con valor patrimonial. El instrumento utilizó una escala tipo Likert de cinco niveles que permitió valorar el acuerdo de los expertos con respecto a la importancia de estos criterios.

Los instrumentos diseñados (Tabla 2 y Tabla 3) se entregaron a los expertos para la valoración de las características y criterios generales de clasificación de los alojamientos turísticos patrimoniales en Cuba. Se valoró la fiabilidad de la escala de medición utilizada, para ello se realizó el cálculo del coeficiente estadístico Alfa de Cronbach con el apoyo del software estadístico SPSS en su versión 25. De igual forma se calculó el coeficiente de Kendall para valorar la concordancia entre expertos y obtener evidencias acerca de la validez de cada instrumento.

A continuación, se procedió a analizar el consenso entre los expertos con respecto a su nivel de acuerdo con los criterios generales para la clasificación de los ATP en Cuba. La información obtenida permitió elaborar la norma propuesta incluyendo aquellos aspectos que alcanzaron un consenso superior al 75 %.

Tabla 3: Instrumento aplicado para establecer los criterios generales para la clasificación de los alojamientos turísticos patrimoniales en Cuba

Indique su nivel de acuerdo con los criterios generales para la clasificación de los alojamientos turísticos patrimoniales en Cuba. Para ello marque con una cruz la casilla correspondiente. 1 = Totalmente en desacuerdo; 2 = En desacuerdo; 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4 = De acuerdo; 5 = Totalmente de acuerdo.					
Criterios generales	1	2	3	4	5
requisitos generales de operación (licencias y certificaciones)					
organización					
capital humano					
comercialización y marketing					
retroalimentación					
calificaciones en línea					
evaluación del desempeño y mejora					
infraestructura (edificación)					
instalaciones y mobiliario (equipamiento)					
requisitos para las áreas administrativas y personal					
requisitos de áreas comunes					
requisitos de las habitaciones					
variedad de servicios					
requisitos de servicios					
requisitos gastronómicos					
seguridad					
protección					
sostenibilidad					
facilidades para personas con capacidades diferentes					
Otro. ¿Cuál?					

Nota: Elaboración propia

4.3. Elaboración de la propuesta de norma

Para la elaboración de la propuesta de norma técnica se tuvieron en cuenta las directrices metodológicas establecidas en la norma cubana NC 1:2020 la cual especifica las reglas para la estructura, redacción y edición de los documentos destinados a convertirse en Normas Cubanas, así como algunas indicaciones con respecto a su presentación para garantizar que tales documentos se redacten de la manera más uniforme y práctica posible, independiente de su contenido técnico (Oficina Nacional de Normalización, 2020b).

Por último, la propuesta de norma cubana fue circulada por vía electrónica a los miembros del CTN 112 y otras partes interesadas. Para este proceso se siguió lo establecido en Directivas NC—Disposiciones para el trabajo técnico. Parte 1: Normas Cubanas y otros documentos relacionados y en el Reglamento de los Comités Técnicos de Normalización.

5. Resultados

5.1. Resultados de la caracterización de los alojamientos turísticos patrimoniales en Cuba

En la revisión de la literatura se identificaron normas cubanas, normas ISO, artículos científicos y libros. Se realizó una lectura preliminar de las fuentes bibliográficas identificadas y mediante el análisis de su contenido se valoró el cumplimiento de los requisitos de inclusión para cada una de estas.

Se analizaron las normas técnicas:

- NC 126:2001 Industria turística - Requisitos para la clasificación por categorías de los restaurantes que prestan servicio al turismo. Establece los requisitos mínimos que deberán cumplir los restaurantes que prestan servicio al turismo, los de nueva inversión, los que se remodelen y los que estén en explotación para su clasificación por categorías (Oficina Nacional de Normalización, 2001).
- NC 127:2014 Industria turística - Requisitos para la clasificación por categorías de los establecimientos de alojamiento turístico. Establece los requisitos que cumplirán los establecimientos de alojamiento: Hotel, Aparthotel, Villa, Motel, los establecimientos de nueva inversión y los que se remodelen o se sometan al proceso de reparación capital para la clasificación por categorías (Oficina Nacional de Normalización, 2014).
- ISO 22483:2020 Tourism and related services - Hotels - Service requirements. Establece requisitos de calidad y recomendaciones para los hoteles con respecto al personal, el servicio, los eventos, las actividades de entretenimiento, la seguridad y la protección, el mantenimiento, la limpieza, la gestión del suministro y la satisfacción de los huéspedes (International Organization for Standardization, 2020).
- ISO 21620:2021 Tourism and related services - Heritage hotels - Equipment and service requirements. Establece requisitos y recomendaciones aplicables a los hoteles patrimoniales con el afán de proveer servicios de calidad con estilo tradicional (International Organization for Standardization, 2021a).

Para realizar la caracterización de los APT en Cuba se estudiaron: las fichas técnicas de 115 ATP estatales, los informes de las evaluaciones realizadas para la clasificación por categorías, los sitios webs que comercializan estas instalaciones, y otras publicaciones sobre el tema.

La NC 127:2014 se actualizó con nuevos requisitos que inciden en la calidad del establecimiento de alojamiento turístico y se amplió con enfoque al desempeño. Se añadieron requisitos opcionales en dependencia del tipo de establecimiento, y la definición de servicios para establecimientos con menos de 30 habitaciones. Se incluyó un apartado sobre las responsabilidades de la alta dirección, las competencias que debe tener el capital humano, la comercialización y el tratamiento a las no conformidades y acciones correctivas, en consonancia con la ISO 9001:2008 vigente en aquel momento. En este sentido, la norma cubana NC 127:2014 es una herramienta para asegurar la calidad de los establecimientos de alojamiento turístico, a la vez que sirve de base para los miembros de la cadena de valor, que inciden en el cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Por otra parte, la NC 126:2001 Industria turística - Requisitos para la clasificación por categorías de los restaurantes que prestan servicio al turismo clasifica a los restaurantes en cinco categorías, especial (cinco tenedores), primera (cuatro tenedores), segunda (tres tenedores), tercera (dos tenedores) y cuarta (un tenedor), según disposición establecida por la autoridad gastronómica competente. El grado de calidad de la edificación y de los elementos de sus locales están en relación con las diferentes categorías.

Como características generales, los ATP tienden a poseer una cantidad limitada de habitaciones. Son establecimientos pequeños. Muchos poseen menos de 30 habitaciones, aunque existen algunos que superan las 150 habitaciones (Hotel Nacional de Cuba [426], Hotel Sevilla [178], Hotel Roc Presidente [158], Hotel Comodoro [467]). El reducido número de habitaciones le permite a este tipo de establecimiento ofrecer un alto nivel de exclusividad y personalización de sus servicios pues poseen una alta proporción de personal por huésped.

Los vestíbulos tienden a ser pequeños, decorados con mobiliario exclusivo y obras de artes de conocidos artistas locales. El diseño y calidad del mobiliario coincide con la época de construcción e historia del alojamiento y aprovechan los espacios para presentar a través de fotografías y objetos la historia del inmueble y de la ubicación.

Los ATP que se comercializan con las categorías 2 y 3 estrellas y que han estado en operación por más de 60 años, tienen mayormente habitaciones individuales. En esta situación se encuentran: Hotel Colón affiliated by Melia, Gran Hotel affiliated by Melia, Hotel Santa Clara Libre, Hostal La Rusa y Hotel Ambos Mundos. Las habitaciones dobles generalmente cumplen con el requisito de superficie que establece la NC 127:2014 para la categoría que se comercializan. Muy pocos disponen de espacios para eventos, pues las superficies para el desarrollo de estos son pequeñas.

La cocina y bebidas cubanas predominan en su oferta gastronómica, aunque en los establecimientos de categorías 4 y 5 estrellas existen opciones tanto cubanas como internacionales. Los establecimientos que son resultado de refuncionalizaciones o de adecuaciones espaciales y tecnológicas para su modernización,

incluyen en el servicio gastronómico un área de servicios de desayuno, el cual se menciona en la NC 127:2014, aunque no se establecen requisitos.

El MINTUR y otras partes interesadas exigen varios requisitos para la operación de los ATP: inocuidad de los alimentos para la prevención de enfermedades transmisibles por alimentos, cumplimiento del programa de prevención y control de la legionella del MINSAP – MINTUR, y seguridad contra incendios según la NC 96-35, cumplimiento de las regulaciones ambientales según lo establecido por el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medioambiente, y otras normas conexas.

A partir del análisis exhaustivo, sustentado en la experticia de los autores, del contenido de las fuentes bibliográficas seleccionadas se identificaron los criterios generales que permiten clasificar los alojamientos turísticos patrimoniales en Cuba (Tabla 3).

5.2. Resultados de la triangulación de la información

Se seleccionaron 12 expertos de ellos siete pertenecen al CTN 112, cuatro pertenecen a diferentes dependencias del MINTUR y uno es profesor de la Facultad de Turismo de La Universidad de La Habana. Luego del procesamiento estadístico con el software SPSS versión 25 de los resultados del instrumento aplicado para conocer las principales características de los alojamientos turísticos patrimoniales en Cuba, identificadas a partir del análisis de las fichas técnicas de los ATP estatales (Tabla 2), se obtuvieron los resultados mostrados en la Tabla 4.

Tabla 4: Resultados de la consulta a expertos para conocer las características de los ATP en Cuba

Ítem		Frecuencia (%)
Establecimiento que presta servicio de alojamiento		
ubicado en uno o varios inmuebles		50
que se construyó inicialmente para proporcionar un servicio de alojamiento y operado durante más de 60 años		55
ha sido rehabilitado a partir de estructuras antiguas existentes de diferentes propósitos (palacios, residencias, oficinas)		92
permite su uso nuevamente como alojamiento mediante acciones concretas que contribuyen a la preservación del patrimonio		92
tiene valores arquitectónicos, estéticos, culturales e históricos reconocidos por las autoridades competentes		100
está organizadas bajo un enfoque de sostenibilidad		73
es referente cultural de la comunidad donde se encuentra		82
dispone de un máximo de 500 habitaciones		50
dispone de un máximo de 300 habitaciones		50
dispone de un máximo de 150 habitaciones		60
dispone de un mínimo 5 habitaciones		82
presenta al menos, un servicio gastronómico		70
se localizan en:		
	zonas urbanas	92
	centros históricos	92
	pueblos pequeños	60
	zonas rurales	40
permite al turista una fuerte interacción con el patrimonio		100
ofrece una experiencia única, cultural y personal que se conecta fuertemente con la ubicación del alojamiento para satisfacer las necesidades y deseos de inmersión cultural de sus huéspedes		100

Nota: Frecuencia acumulada de respuestas De acuerdo y Totalmente de acuerdo

Con los resultados de la consulta a los 12 expertos seleccionados pudieron determinarse las características fundamentales de los ATP operativos en Cuba y tomando en consideración el estado del arte internacional, los autores definen este tipo de establecimiento como: establecimiento de alojamiento turístico ubicado en uno o varios inmuebles que fue construido inicialmente para proporcionar un servicio de alojamiento y operado durante más de 60 años o ha sido rehabilitado a partir de estructuras antiguas existentes, permite su uso nuevamente como establecimiento de alojamiento turístico mediante acciones concretas que contribuyen a la preservación del patrimonio, conserva sus valores arquitectónicos, estéticos, culturales e históricos reconocidos por las autoridades competentes, está organizado bajo un enfoque de sostenibilidad, se localiza en zonas urbanas, en centros históricos, aunque se pueden encontrar en pueblos pequeños o zonas rurales, permite al turista una fuerte interacción con el patrimonio y ofrece una experiencia única, cultural y personal que se conecta fuertemente con la ubicación del alojamiento, para satisfacer las necesidades y deseos de inmersión cultural de sus huéspedes.

El análisis estadístico de los resultados del instrumento utilizado en la consulta a los 12 expertos para establecer los criterios generales para la clasificación de los ATP en Cuba demostró que el 100% de los expertos coinciden en que estos criterios son:

- requisitos generales de operación (licencias, avales y certificaciones);
- infraestructura (edificación);
- instalaciones y mobiliario (equipamiento);
- capital humano;
- comercialización y marketing;
- seguridad y protección;
- sostenibilidad y organización;
- retroalimentación y calificaciones en línea;
- evaluación del desempeño y mejora;
- facilidades para personas con capacidades diferentes;
- requisitos de áreas comunes; las habitaciones; las áreas administrativas y personal;
- requisitos gastronómicos;
- requisitos y variedad de servicios.

5.3. Propuesta de norma técnica

Para la redacción de la propuesta de norma técnica de requisitos para los ATP, se partió de los resultados de la consulta a expertos, al tiempo que se realizó una combinación de las estructuras de las normas cubanas NC 127:2014, NC 126:2001 y las normas internacionales ISO 22483:2020 e ISO 21620:2021.

La norma técnica propuesta se tituló Industria turística - Requisitos para la clasificación por categorías de los establecimientos de alojamiento turístico en inmuebles con valor patrimonial y se estructura en 5 capítulos:

1) Objeto

Se define el alcance de la norma teniendo en cuenta los resultados previos y su objetivo el cual establece que: esta Norma Cubana especifica los requisitos mínimos que cumplirán los alojamientos turísticos patrimoniales para la clasificación por categorías.

2) Referencias normativas

Por su extensión no se detallarán las 26 referencias que utiliza la norma cubana que se propone.

3) Términos y definiciones

Se establecen las definiciones necesarias para la comprensión de los términos utilizados en el documento a través de ocho subapartados relativos a: alojamiento turístico (4 términos); unidades de alojamiento (8); servicios higiénicos (3); servicios de alimentación (15); servicios generales (13); cultura, ocio y cuidado del cuerpo (6); instalaciones (5); y sistema de calificación y clasificación (2).

4) Clasificación e identificación

En este capítulo se establecen las diferentes categorías de los alojamientos turísticos en inmuebles con valor patrimonial de acuerdo con sus requisitos físicos y la diversidad de servicios que brindan. La identificación de los alojamientos ubicados en inmuebles patrimoniales de acuerdo con su clasificación

en tipo se hará mediante el uso de letras o siglas y cada categoría mediante un número determinado de estrellas que está en un rango de dos a cinco estrellas.

5) Requisitos para la clasificación por categorías
Se parte de la concepción de que se cubre un amplio número de requisitos, desde una perspectiva global el contenido de este capítulo agrupó en tres grandes apartados.

5.1. Responsabilidades
Este apartado incluye los requisitos aplicables a todas las categorías y se ubican dentro de los criterios:

- organización
- capital humano
- sostenibilidad
- comercialización y marketing
- calificaciones en línea
- retroalimentación
- evaluación del desempeño y mejora

5.2. Requisitos generales de los establecimientos de alojamiento
En este apartado se establecen 15 requisitos generales de operación que todos los alojamientos turísticos en inmuebles con valor patrimonial deben cumplir en su categoría.

5.3. Requisitos mínimos de los establecimientos de alojamiento turístico patrimoniales
En este apartado se especifican 124 requisitos que son de obligatorio cumplimiento para todas las categorías de los alojamientos turísticos y las categorías establecidas. Por su extensión, se presenta un resumen de estos requisitos en función de la categoría a que aplican (Tabla 5).

Tabla 5: Cantidad de requisitos por categoría incluidos en la norma propuesta

Categoría	Requisitos	Categoría	Requisitos
Todas	79	4 y 5 estrellas	7
De acuerdo con la categoría	27	De 3 a 5 estrellas	3
Categoría 5 estrellas	6	4 y 5 tenedores	2

Elaboración propia

Finalmente, la secretaria del CTN 112 envió a los miembros el documento propuesto con el Modelo para comentarios a Anteproyectos y Proyectos de Normas Cubanas y otros documentos relacionados (Oficina Nacional de Normalización, 2020a). Una vez finalizada la circulación entre los miembros del CTN 112 se recibieron 21 criterios. A partir del análisis de estos se aceptaron 18 criterios y se realizaron las modificaciones necesarias en la norma, los restantes tres criterios se rechazaron.

6. Discusión

Los establecimientos de alojamiento turístico en inmuebles con valor patrimonial, que actualmente se comercializan en Cuba, se construyeron originalmente para propósitos de alojamiento turístico o son resultado de rehabilitaciones y refuncionalizaciones de otros inmuebles cuyos usos originales fueron: mansiones, palacetes, oficinas gubernamentales o instalaciones militares. Existen instalaciones en las que durante el proceso de refuncionalización o reformas, solo se pudieron conservar las fachadas. Algunos de los establecimientos que actualmente se encuentran en operación son resultados de la fusión de varios inmuebles constituyendo un todo homogéneo.

En Cuba, el MINTUR promueve la marca Hoteles E que incluye a los ATP ubicados en centros históricos (MINTUR, 2020). Estos establecimientos son gestionados fundamentalmente por la Corporación

Cubanacan S.A., en tanto esta marca es empleada por el Grupo Hotelero Gran Caribe S.A. y el Grupo Hotelero Islazul S.A.

La marca Hoteles E promueve establecimientos que distinguen por su singularidad y estilo refinado, se promocionan como alojamientos adaptables a cada cliente, con la conjugación de una amplia gama de servicios complementarios. Estos establecimientos de alojamiento turístico buscan integrar la cultura cubana y regional, además de la historia del inmueble en los servicios, mediante experiencias culturales, únicas y auténticas que en su oferta desarrollan actividades que permiten la inmersión cultural de sus huéspedes. Existen establecimientos que están asociados a figuras y personalidades reconocidas por lo que en su diseño y oferta de servicios hacen énfasis en estas conexiones.

La mayor parte de estos hoteles que Cubanacan S.A., Gran Caribe e Islazul administran bajo la marca Hoteles E se clasifican con la categoría 4 estrellas empleando la NC 127:2014. Para ello, el Grupo Verificador del MINTUR realizó una cuidadosa valoración de los requisitos vinculados al medio físico y los servicios que proveen. El análisis de los expedientes de clasificación por categorías y los resultados de las evaluaciones realizadas evidencia que existen requisitos evaluados como NO APLICA o NEGATIVO (estacionamiento; dimensiones de escaleras, pasillos, baños, áreas de vestíbulo; aislamiento acústico; facilidades para personas con capacidades diferentes; local para equipajes; habitaciones comunicadas; ventilación natural; servicio de lavado, planchado y costura; variedad de servicios gastronómicos, al carecer de pocos espacios las cocinas son pequeñas y por tanto tienen solo desayunadores; piscinas, gimnasio; áreas recreativas; instalaciones del personal; tiendas, buró de excursiones, renta de autos; barbería/peluquería).

Por otra parte, la NC 127: 2014 establece que el alojamiento turístico deberá tener un restaurante clasificado con igual categoría al del establecimiento; sin embargo, muchos de estos establecimientos no poseen restaurantes, solo desayunadores para los que no existen requisitos, por tanto, no son tenidos en cuenta por el Grupo Verificador del MINTUR durante el proceso de clasificación por categoría. Lo anteriormente expresado otorga a los ATP cierta ventaja durante el proceso de clasificación por categorías comparados con los alojamientos turísticos de nueva planta. Todo lo anteriormente expresado evidencia las dificultades que presenta la norma cubana vigente para la clasificación por categorías en su aplicación a los ATP.

Existen ATP que se comercializan bajo la categoría tres estrellas o dos estrellas que no se han clasificado conforme a lo establecido en la Resolución 123 del 2020 del MINTUR porque sus propias características físicas y de servicios distan de lo que se establece para esas categorías. Además, el Grupo de Turismo Gaviota S.A posee la marca Habaguanex by Gaviota para los ATP ubicados en el municipio Habana Vieja, que son resultado de rehabilitaciones y refuncionalizaciones cuyas categorías de comercialización van desde las 2 estrellas hasta las 5 estrellas (MINTUR, 2020).

Un grupo de ATP ubicados en los centros históricos de algunas ciudades del país no operan con las marcas mencionadas, por lo que su comercialización y gestión se realiza como hoteles de nueva planta. Ejemplos de ello son los establecimientos operados por la cadena Islazul: Santa Clara Libre, Hotel Rex y Hotel Libertad ambos en Santiago de Cuba.

Aunque en menor medida, algunas operadoras internacionales como Meliá Hotels International operan algunos ATP bajo la marca Meliá o una marca blanca como affiliated by Meliá. Debe destacarse, que, en estos casos sólo se hace énfasis en el valor patrimonial del inmueble, pues la marca comercial empleada se hace evidente dentro de la instalación como el uso de las dotaciones en las habitaciones, estandarización de vajilla y mantelería como el resto de los alojamientos de la compañía, servicios similares a estos.

La campaña y distribución de la marca Hoteles E, que ha promovido el MINTUR, define los ATP como aquellos alojamientos generalmente refuncionalizados, con un máximo de 30 habitaciones, ubicados en centros históricos y con categorías entre cuatro y cinco estrellas. Por este motivo, no se consideran ATP establecimientos con un alto valor patrimonial, que son referencia en la hotelería del país como: Hotel Nacional de Cuba, Hotel Plaza, Hotel Sevilla, Hotel Roc Presidente, todos ellos en La Habana. También se encuentran ejemplos en otras provincias como en Cienfuegos (Meliá San Carlos), Villa Clara (Islazul Santa Clara Libre), Camagüey (Hotel Camagüey Colón) y Santiago de Cuba (Hotel Casa Granda).

De manera similar, esta definición de ATP no permite incluir establecimientos que, por su ubicación y valor histórico del inmueble no pueden elevar su categoría actual. En esta situación se encuentran: el Hotel Islazul Libertad (17 habitaciones), Hotel Islazul Rex (24 habitaciones), Hotel Islazul Santa Clara Libre (165 habitaciones), Hotel Colón affiliated by Melia (59 habitaciones), Hotel Islazul Puerto Príncipe (79 habitaciones).

La norma cubana NC 127:2014 establece que las áreas de alimentos y bebidas se regirán por la NC 126:2001, sin embargo, ambas normas están bajo un proceso de revisión técnica y actualización. De acuerdo con la circulación realizada en el CTN 112, la NC 126 dejará de ser aplicable para las áreas de alimentos y bebidas que se encuentren dentro de los establecimientos de alojamiento turístico y solo será aplicable en los establecimientos gastronómicos extrahoteleros. De esta forma, los redactores de la nueva versión de la NC 127 plantean que contendrá las áreas gastronómicas en su texto.

Se propone que el documento elaborado sea una norma técnica voluntaria, aplicable por aquellos establecimientos de alojamiento turístico ubicados en inmuebles patrimoniales y que deban clasificarse por categorías. Para garantizar que la propuesta de documento mantenga la claridad, precisión y ausencia de ambigüedad, los requisitos se concentraron en los capítulos y apartados correspondientes, en tanto se han integrado en un solo documento lo que hasta ahora aparecían en normas cubanas independientes o incluso en apartados diferentes dentro de las normas cubanas consultadas. Con esta premisa se buscó que el documento propuesto contribuya eficazmente a la coherencia del cuerpo de conocimientos constituido por el Portafolio de Normas Cubanas.

Se toma en cuenta que en el catálogo de Normas Cubanas no existe un documento normativo sobre vocabulario empleado en el alojamiento turístico y se incluyen varias entradas terminológicas. El documento propuesto enfatiza en elementos de seguridad y protección, el enfoque de la sostenibilidad y la variedad de los servicios acordes a la ubicación del alojamiento turístico. Al modelo de Sufi y Pal Singh (2018) se le han incorporado los requisitos obligatorios de la República de Cuba como las licencias y avals por entidades externas al MINTUR.

7. Conclusiones

El estudio de las características de los establecimientos de alojamiento turístico, de las normas y regulaciones para la clasificación por categorías permitió conocer que, a nivel internacional, no existe homogeneidad respecto a las definiciones y tipos de estas. Además, la caracterización de los establecimientos de alojamiento turístico cubanos ubicados en inmuebles con valor patrimonial mostró que se comportan de manera similar a los existentes a nivel internacional y se pudo comprobar la factibilidad de la aplicación de los criterios identificados en la literatura al contexto cubano.

La gestión hotelera en Cuba presenta insuficiencias que obstaculizan la clasificación de algunos tipos de alojamientos turísticos patrimoniales. Estas insuficiencias se basan en la restricción del número de habitaciones, la ubicación geográfica de las instalaciones turísticas y la categoría de los establecimientos hoteleros. Teniendo en cuenta lo anterior, la norma técnica propuesta tiene en cuenta nueve áreas críticas para la evaluación de los alojamientos turísticos: recursos humanos, seguridad y protección, sostenibilidad, calificaciones en línea, accesibilidad, infraestructura, evaluación de la calidad del servicio, instalaciones y servicios, sistemas de gestión de calidad. Esto permite un adecuado enfoque de la evaluación en la seguridad de los huéspedes y trabajadores del establecimiento hotelero, amplía el margen para la inclusión de otros tipos de alojamiento al definir requisitos más adecuados a las prácticas del turismo patrimonial en Cuba y otorga mayor visibilidad e importancia a la sostenibilidad.

La norma cubana propuesta cumple con lo establecido en la NC 1:2020, es coherente y consistente con el cuerpo normativo cubano y está armonizada con las tendencias generales de este tipo de alojamiento a nivel internacional. Además, la norma cubana propuesta permite el cuidado y conservación de los ATP en Cuba, contribuye a respetar, salvaguardar y promocionar, además de aprovechar la inmensa riqueza arquitectónica y cultural del país, fijando estándares claros y perfectamente identificables dentro de este tipo. También, la norma cubana propuesta contribuye a fijar los estándares de servicios y los de entretenimiento y ocio en los ATP, a la toma de decisiones basadas en información objetiva, y a destacar el valor agregado del inmueble, su historia y valor para la comunidad

Referencias

Agostino, D., Brambilla, M., Pavanetto, S., & Riva, P. (2021). The Contribution of Online Reviews for Quality Evaluation of Cultural Tourism Offers: The Experience of Italian Museums. *Sustainability*, 13(23). <https://doi.org/10.3390/su132313340>

- Aparicio Guerrero, A. E., & Serrano Gil, Ó. (2022). Nuevas tipologías de alojamientos turísticos en las ciudades patrimonio mundial de castilla-la mancha. *Cuadernos de Turismo* (49), 343-374. <https://doi.org/10.6018/turismo.521941>
- Aparicio Guerrero, A. E., Serrano Gil, Ó., & León Irujo, D. (2018). Rehabilitación y reutilización del patrimonio urbano. los centros históricos de nuevas capitales políticas españolas patrimonio de la humanidad. *Cuadernos de Turismo* (42), 15-45. <https://doi.org/10.6018/turismo.42.01>
- Brida, G., Olivera, M., & Segarra, V. (2022). Economic growth and tourism performance in Latin America and the Caribbean: A comparative analysis by symbolization and clustering techniques [Article]. *Revista de Estudios Regionales*(123), 121-159. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85149814589&partnerID=40&md5=121b4e884f76231005acb03090b5a748>
- Chang, T. C. (2017). Heritage Boutique Hotels as ‘Experienscapes’: Three Views from Singapore. *Asian Journal of Tourism Research*, 2(1), 50-76. <https://doi.org/10.12982/AJTR.2017.0003>
- Fernández-Laso, M. C., & López Ronco, M. Á. (2022). El turismo cultural como salida profesional en los graduados en turismo. *Human Review. International Humanities Review / Revista Internacional de Humanidades*, 12(6), 1-16. <https://doi.org/10.37467/revhuman.v11.3989>
- Hensens, W. (2015). The future of hotel rating. *Journal of Tourism Futures*, 1(1), 69 - 73. <https://doi.org/10.1108/JTF-12-2014-0023>
- Herrera Masó, J. R., Calero Ricardo, J. L., González Rangel, M. Á., Collazo Ramos, M. I., & Travieso González, Y. (2022). El método de consulta a expertos en tres niveles de validación. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 21(1), e4711. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2022000100014&lng=es
- Herrera Wassilowsky, A. (2017). Turismo patrimonial, identidad y desarrollo en el Perú. *INDIANA - Estudios Antropológicos sobre América Latina y el Caribe*, 34(1). <https://doi.org/10.18441/ind.v34i1.199-230>
- Instituto Dominicano para la Calidad. (2019). *Servicios turísticos - Alojamiento turístico - Terminología y definiciones (NORDOM 843:2019)*.
- Instituto Nacional de Normalización. (2013a). *Alojamiento turístico - Hoteles boutique - Requisitos para su calificación (NCh3285:2013)*. Instituto Nacional de Normalización.
- Instituto Nacional de Normalización. (2013b). *Clasificación, calificación y terminología de los establecimientos de alojamiento turístico (NCh 2760:2013)*. Instituto Nacional de Normalización.
- International Organization for Standardization. (2020). *Tourism and related services - Hotels - Service requirements (ISO 22483:2020)*.
- International Organization for Standardization. (2021a). *Tourism and related services — Heritage hotels — Equipment and service requirements (ISO 21620:2021)*.
- International Organization for Standardization. (2021b). *Tourism services — Hotels and other types of tourism accommodation — Vocabulary (ISO 18513:2021)*.
- Ji, Z., Xu, H., Cui, Q., & Yang, P. (2022). National tourism standards and local practices: Based on the experience of Tibet, China. *Journal of China Tourism Research*, 18(6), 1191-1211. <https://doi.org/10.1080/19388160.2021.2023061>
- Libri, M., Tregua, M., Medina-Viruel, M. J., & Pérez-Gálvez, J. C. (2023). Hacia una revisión sistemática del concepto de turismo patrimonial. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(101), 369-383. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.23>
- Liu, N. (2021). Using the Heritage as a Venue for the Boutique Hotel. *Academic Journal of Business & Management*, 3(11), 28-30. <https://doi.org/10.25236/AJBM.2021.031105>
- Melo, A.; Gonçalves, E.; Martins, H. & Pinheiro, A. (2025). *Services Assessment by Hotel Managers in the Douro Valley and hotel ratings*. In Martinelli, E.; Castanho, R. & Gonçalves, Eduardo (eds.), *Cultural heritage- based sustainable tourism approaches* (pp. 133-143). SPRINGER Nature (Springer book series titled Advances in Science, Technology & Innovation). Series ISSN 2522-8714
- MINTUR. (2020). *Reglamento de Clasificación de Establecimientos de Alojamiento Turístico (Resolución 123/2020)*.
- Moya, N. J. (2018). Servicios operativos sostenibles en hoteles patrimoniales y su vinculación con los criterios de sostenibilidad turística. *Ánfora*, 25(44). <https://doi.org/10.30854/anf.v25.n44.2018.398>
- Oficina Nacional de Normalización. (2001). *Industria turística - Requisitos para la clasificación por categorías de los restaurantes que prestan servicio al turismo (NC 126:2001)*.
- Oficina Nacional de Normalización. (2014). *Industria turística — Requisitos para la clasificación por categorías de los establecimientos de alojamiento turístico (NC 127:2014)*.

- Oficina Nacional de Normalización. (2020a). *Directivas NC - Disposiciones para el trabajo técnico. Parte 1: Normas Cubanas y otros documentos relacionados*.
- Oficina Nacional de Normalización. (2020b). *Reglas para la estructura, redacción y edición de las normas cubanas y otros documentos relacionados (NC 1:2020)*.
- Puh, K., & Bagic Babac, M. (2023). Predicting sentiment and rating of tourist reviews using machine learning. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 6(3), 1188-1204. <https://doi.org/10.1108/JHTI-02-2022-0078>
- Qihang Qiu. (2023). Identifying the role of intangible cultural heritage in distinguishing cities: A social media study of heritage, place, and sense in Guangzhou, China. *Journal of Destination Marketing & Management*, 27, 100764. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2023.100764>
- Simancas Cruz, M., García Cruz, J. I., Greifemberg, C. A., & Peñarrubia Zaragoza, M. P. (2018). Strategies to improve the quality and competitiveness of coastal tourism areas. *Journal of Tourism Analysis: Revista de Análisis Turístico*, 25(1), 68-90. <https://doi.org/10.1108/JTA-02-2018-0007>
- Sufi, T., & Pal Singh, S. (2018). Hotel Classification Systems: A case of study. *Prabandhan: Indian Journal of Management*, 11(1), 52-64. <https://doi.org/10.17010/pijom/2018/v11i1/120823>
- Sufi, T., & Singh, S. (2019). A Critical Evaluation of the Hotel Classification System of India. *Prabandhan: Indian Journal of Management*, 12(2), 49-59. <https://doi.org/10.17010/pijom/2019/v12i2/141756>
- Vagena, A., & Papakonstantinidis, L. A. (2020a). Characteristics of official hotel classification systems. *International Journal of Research in Tourism and Hospitality*, 6(3), 33-49. <https://doi.org/10.20431/2455-0043.0603004>
- Vagena, A., & Papakonstantinidis, L. A. (2020b). Creation of a Model Hotel Classification System. *International Journal of Research in Tourism and Hospitality*, 6(3), 50-61. <https://doi.org/10.20431/2455-0043.0603005>
- Valverde-Roda, J., López-Guzmán, T., Medina-Viruel, M. J., & Gomez-Casero, G. (2022). Motivations and satisfaction in patrimonial tourism. The case of Granada (Spain) [Article]. *Revista de Estudios Regionales*(124), 101-126. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85150220696&partnerID=40&md5=a1d6fb99f86e14a5bd2a78b902365a08>
- Vargova, T. D., Senkova, A., Matusikova, D., & Svedova, M. (2021). Quality Management in Tourism Services. *Quality - Access to Success*, 22(183), 130 - 135. https://www.calitatea.ro/assets/arhiva/2021/QAS_Vol.22_No.183_Aug.2021.pdf
- Wen-Chin, T. (2018). Star power: the effect of star rating on service recovery in the hotel industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-05-2016-0247>
- World Tourism Organization. (2015). *Hotel Classification Systems: Recurrence of criteria in 4 and 5 stars hotels*. UNWTO, Madrid. <https://doi.org/10.18111/9789284416646>
- Xie Feifan, P., & Shi Ling, W. (2020). Elucidating the characteristics of heritage hotels. *Anatolia An International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 31(4), 670-673. <https://doi.org/10.1080/13032917.2020.1744456>

Recibido: 15/10/2023

Reenviado: 08/03/2025

Aceptado: 06/01/2025

Sometido a evaluación por pares anónimos