



Design and evaluation of an active and cultural tourism program in Santa Clara (Cuba)



Diseño y evaluación de un programa de turismo activo y cultural en Santa Clara (Cuba)

Iván Eras Alfonso* 

Animador Turístico Hotel Los Caneyes, Santa Clara, Cuba.

* Correspondence: ivaneras88@gmail.com

ABSTRACT

Objectives: The objective of this research was to design and evaluate an active and cultural tourism program in Santa Clara (Cuba).

Methods: The work was carried out at the hotel Los Caneyes (Santa Clara, Cuba). Hotel workers and clients participated in the study. Different methods of theoretical level and empirical level were used. The theoretical level methods were: analysis-synthesis, induction-deduction and historical-logical. The empirical level methods were: bibliographic and documentary research, interviews, observation, survey and user criteria. The statistical analysis was conducted with the statistical software SPSS 23.

Findings: The tourist animation program was structured based on the theory and results of the applied techniques and instruments, and included sports activities (cycling, water gymnastics, sports games, and stretching) and cultural activities (visit to emblematic places, varied shows with local artists, and tasting of national cocktails). The evaluation of this tourism program showed that hotel clients were satisfied with it and that the hotel staff were trained to implement it successfully.

Conclusions: Therefore, the tourism program presented in this article can be taken as an example to offer hotels clients active and cultural tourism.

KEYWORDS

Tourist animation; Tourist recreation; Active tourism; Cultural tourism.

RESUMEN

Objetivos: El objetivo de la presente investigación fue diseñar y evaluar un programa de turismo activo y cultural en Santa Clara (Cuba).

Métodos: El trabajo se llevó a cabo en el hotel Los Caneyes (Santa Clara, Cuba). En el estudio participaron trabajadores y clientes del hotel. Se emplearon diferentes métodos de nivel teórico y de nivel empírico. Los métodos de nivel teórico fueron: análisis-síntesis, inducción-deducción e histórico-lógico. Los métodos de nivel empírico fueron: investigación bibliográfica y documental, entrevistas, observación, encuesta y criterio de usuario. El análisis estadístico se realizó con el programa estadístico SPSS 23.

Resultados: El programa de animación turística se estructuró a partir de la teoría y los resultados de las técnicas e instrumentos aplicados, e incluyó actividades deportivas (ciclismo, gimnasia acuática, juegos deportivos, y estiramientos) y culturales (visita a lugares emblemáticos, espectáculos variados con artistas locales, y degustación de cócteles nacionales). La evaluación de este programa de turismo mostró que los clientes del hotel estaban satisfechos con el mismo y que el personal del hotel estaba capacitado para aplicarlo satisfactoriamente.

Conclusiones: Por tanto, el programa de turismo presentado en este artículo puede ser tomado como ejemplo para ofrecer a los clientes de hoteles un turismo activo y cultural.

PALABRAS CLAVE

Animación turística; Recreación turística; Turismo activo; Turismo cultural.

1. INTRODUCCIÓN

Satisfacer las necesidades recreativas de los seres humanos constituye la mayor competencia dentro de la gran industria del turismo, pues eso garantiza la mayor afluencia a las instalaciones y por tanto los ingresos de las mismas. Cuba es un país con los grandes atractivos naturales propios de sus características tropicales que hacen de la región un paraíso turístico, por lo tanto, necesita renovar e incrementar sus ofertas recreativas.

El turismo juega un papel importante en los cambios dinámicos que sufren muchos aspectos de la realidad contemporánea; la participación en las actividades de turismo tiene una influencia importante en el comportamiento de las personas [1].

Según Wang, Li, Zhen y Zhang [2] el turismo y los viajes unen a personas que hablan diferentes idiomas y que provienen de entornos socioculturales diversos. Esta proximidad tiene un inmenso potencial para dar lugar a errores de comunicación y acciones. Además, como los turistas se encuentran en entornos desconocidos pueden tener comportamientos bastantes inusuales y a veces divertidos para manejar estas situaciones [3].

Introducir a los turistas a la cultura de un país es sin duda una de las principales tareas de animación en términos de ofrecer una oferta turística y experiencia inolvidable. De acuerdo con Muñoz [4], un país al que no le importa si los turistas entran en contacto con su patrimonio cultural no puede considerarse un país turístico.

Los autores Ibáñez y Rodríguez Villalobos [5] intentan desglosar qué originó en una primera instancia al turismo alternativo, por lo que citan diversos autores a través de sus diferentes aportaciones sobre el tema a tratar. Las personas están a la búsqueda de nuevas rarezas o singularidades para experimentar nuevas vivencias y experiencias visitando lugares desconocidos, efectuando actividades al aire libre y en espacios naturales. En este contexto surgen nuevas formas o maneras del quehacer turístico, denominadas o conocidas bajo el nombre de turismo alternativo, considerado como un modelo más participativo que considera la evolución cultural del hombre individual y social [6].

El turismo cubano es sin duda una de las mayores fuentes de ingreso para la economía en el país. La ubicación geográfica de la isla, además de las bellezas naturales del entorno del país, son de gran interés para asegurar el disfrute y la satisfacción de los visitantes nacionales y extranjeros. En este proceso es la animación turística uno de los factores determinantes.

La Organización Mundial del Turismo (OMT) en 1989 [7] definió la animación turística como toda acción realizada en o sobre un grupo, una colectividad o un medio, con la intención de desarrollar la comunicación y garantizar la vida social, recurriendo a métodos semidirectores.

Introducir a los turistas en las actividades comerciales y sociales de una localidad o región debe ser una parte integral del proceso de la animación [8]. En este aspecto Cuba posee varios elementos que caracterizan su cultura, como la música, la danza y el arte culinario. En Cuba el turismo ha seguido su cuesta ascendente, como demuestran los datos más recientes del sitio web del Ministerio de Turismo (MINTUR) al cierre de 2018 [9].

Según Porras [10], más allá del propio entretenimiento, la animación se convierte en un activo estratégico que aporta un valor tangible y alineado con la marca de los establecimientos y, más importante aún, con los gustos de los huéspedes. La animación turística actúa como palanca de atracción haciendo que el turista se decida por un hotel en detrimento de otro.

Desde el análisis del planteamiento de los investigadores citados, el autor de este artículo considera que la animación turística exige a su vez una especial atención a las relaciones humanas, a las dinámicas de grupos y a la convivencia, pero implica por encima de todo, el desarrollo de una acción coherente y continuada de motivación, capaz de suscitar un auténtico interés en el turista y que estimule su participación.

De acuerdo a lo establecido en el manual operativo para los hoteles de la marca Horizontes [11], el equipo de animación deberá disponer de personal especializado que pueda fungir como guía naturalista, animador infantil y general.

A partir del enfoque anterior, la dimensión alcanzada por la animación turística cubana, y en especial en la provincia de Villa Clara, ha sido significativa, aunque aún no es suficiente el trabajo de comercialización y promoción para despertar el interés de muchas personas alrededor del mundo, por lo que se debe incrementar el número y variedad de ofertas en este sentido.

El hotel “Los Caneyes”, con más de 50 años, es considerado el puntal del turismo en el Grupo Cubanacán en Villa Clara y el principal referente en la ciudad de Santa Clara. Sin embargo, carece de un programa de animación turística atractivo y actualizado que logre satisfacer las necesidades de los visitantes extranjeros, los cuales componen el 98% de los clientes recibidos durante los años 2018 y 2019.

Por todo lo expuesto anteriormente, el objetivo de la presente investigación fue diseñar y evaluar un programa de turismo activo y cultural en Santa Clara (Cuba), centrado especialmente en la animación turística para satisfacer las necesidades recreativas de los clientes extranjeros en el hotel Los Caneyes.

2. MÉTODOS

2.1. Participantes

Este estudio se llevó a cabo en el Hotel Los Caneyes (Santa Clara, Cuba). Participaron 8 animadores turísticos (5 hombres y 3 mujeres) con la misma formación académica (Licenciatura en Cultura Física) y al menos tres años de experiencia laboral. También participaron los directivos del hotel, el maître, el especialista de calidad, el jefe de animación, el especialista comercial, otros cinco trabajadores con una experiencia de trabajo en el hotel entre 5 y 35 años y un grupo de clientes del hotel.

2.2. Diseño

El diseño metodológico de la investigación se dividió en las dos siguientes etapas:

- 1) Análisis teórico conceptual relacionado con la recreación, el animador turístico y el programa de animación turística.
- 2) Investigación de campo para un diagnóstico estratégico que contemple los factores que influyen en el programa de animación turística.

2.3. Procedimiento

Se emplearon diferentes métodos de nivel teórico y de nivel empírico. Los métodos de nivel teórico fueron: análisis-síntesis, inducción-deducción e histórico-lógico. Los métodos de nivel empírico fueron: investigación bibliográfica y documental, entrevistas, observación, encuesta y criterio de usuario. Se detallan a continuación:

Métodos de nivel teórico:

- **Análisis-Síntesis:** Se empleó con el objetivo de analizar la función del animador turístico en las actividades partiendo de los postulados generales de la recreación y animación en el turismo.
- **Inducción-Deducción:** Partiendo de que la inducción es un razonamiento, que va de lo particular a lo general y su valor radica en que el estudio lo hace en casos singulares, y de que la deducción va de postulados generales a otros menos generales, se extrajeron regularidades y tendencias relacionadas con el problema objeto de investigación.
- **Histórico-Lógico:** A partir del constante movimiento que existe en el tiempo, se realizó un análisis de la recreación y la animación turística, atendiendo a fechas significativas y a la experiencia que existe en la Provincia de Villa Clara (Cuba), además de reflejar su naturaleza cualitativa, constituyendo a su vez lo histórico.

Métodos de nivel empírico:

- **Investigación bibliográfica y documental:** permitió analizar fuentes documentales en relación al objeto de estudio.
- **Entrevistas:** con el objetivo de constatar el criterio de los directivos del hotel y los animadores turísticos, sobre las actividades que se realizan en el hotel.
- **Observación:** se realizaron 20 observaciones a actividades realizadas por los animadores para constatar la calidad de las mismas y la participación de los turistas, así como el desempeño del animador en las mismas.
- **Encuesta:** se le aplicó a un grupo de visitantes para conocer sus gustos y preferencias y posibles propuestas de actividades.
- **Criterio de usuario:** se preguntó la opinión acerca del programa de recreación turística propuesto a los clientes del hotel, al maître, al especialista de calidad, al jefe de animación, al especialista comercial, y a otros cinco trabajadores con una experiencia de trabajo en el hotel entre 5 y 35 años.

2.4. Análisis estadístico

El análisis estadístico se realizó con el programa estadístico SPSS 23. Se emplearon técnicas de estadística descriptiva, analizando frecuencias y porcentajes de las diferentes variables estudiadas.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La triangulación metodológica permitió observar los siguientes aspectos a tener en cuenta para el diseño del nuevo programa de turismo:

- Se constata la necesidad de interiorización de la función, preparación y el desempeño del animador turístico en la instalación, por parte de algunos funcionarios.
- Se percibieron limitaciones de la animación turística en cuanto al espacio, el tiempo, el horario, el tipo de actividad de animación turística.
- Necesidad de revisión de las actividades nocturnas, en cuanto a duración, contenido, variedad y originalidad.
- Se verifica la necesidad de reconsiderar el vínculo del animador con el cliente en las actividades extra hoteleras.
- Limitado trabajo en equipo para el éxito de la animación.

Las consideraciones en torno al comportamiento de la recreación turística, para clientes extranjeros en el Hotel “Los Caneyes” de Villa Clara, fueron las siguientes:

- Lo establecido en los documentos oficiales del proceso ha de exigir no solo su cumplimiento, sino además su control sistemático.
- Sería muy efectivo la combinación de actividades intra y extra hoteleras para la amplitud de la cultura recreativa que se transmite.
- Desde la propia animación se ha de reafirmar que el turismo no solo constituye alojamiento, gastronomía y ocio ocasional o cultural, sino que involucra también otros servicios adicionales complementarios.
- La presencia de un animador preparado y con buen desempeño, en una instalación hotelera, garantiza un servicio de calidad en cualquier circunstancia.

Se ha comprobado que no siempre una mayor disponibilidad de tiempo libre lleva consigo un buen empleo del mismo, si el cliente mantiene el mismo modelo pasivo de su casa. Esto significa que no basta lograr un aumento de ofertas gastronómicas, incluso no es suficiente propiciar un sistema de

ofertas rico en contenidos y variedad, garantizando las condiciones objetivas, sino que también hay que operar con las condiciones subjetivas, despertar en los individuos necesidades e intereses hacia las ofertas recreativas y formar una actitud favorable hacia ellos.

El diagnóstico se debe tener en cuenta en dos espacios temporales; el horario de piscina (en el cual el turismo nacional es el que más visita las instalaciones) y el espacio de la noche (en el que los clientes extranjeros son mayoría).

Resulta muy engorrosa la realización del diagnóstico por las características de los hoteles de tránsito y porque los clientes por lo general solo pasan una noche en la instalación. Por ello, las actividades deben caracterizarse por la variedad, teniendo en cuenta además la nacionalidad del cliente.

En la elaboración del programa de animación se deben tener en cuenta los espacios donde se vayan a desarrollar las actividades, así como los recursos necesarios para su ejecución. Esto se hace por medio del equipo de animación y el departamento comercial, quienes ponen en práctica su capacidad de organización y sus habilidades para animar y dirigir actividades.

Para mantener el interés de los turistas participantes es fundamental en cada actividad del programa la correcta aplicación del ciclo de vida de la misma, el cual está distribuido de la siguiente manera: inicio, despegue, maduración, saturación, declinación.

El principal objetivo del programa que se presenta en este trabajo fue incrementar la oferta de animación turística del hotel Los Caneyes para satisfacer las necesidades recreativas de los clientes extranjeros del hotel. Además, se intentó que fuese programa de turismo activo y cultural capaz de mejorar la calidad de vida y la participación activa de los turistas, mediante la interacción con el medio natural, el trabajo en equipo y la vivencia de nuevas experiencias, a la vez que se favoreció la creatividad y el aporte personal de los clientes a las actividades. Asimismo, considerando la realidad actual y las nuevas tendencias del turismo internacional y el ecoturismo, el programa se diseñó fomentando la participación activa de los turistas como protagonistas de las actividades y su satisfacción física-recreativa.

A continuación, se presenta en la Tabla 1 el programa de actividades propuesto, indicando para cada una de las actividades una serie de orientaciones, la hora, el lugar, las personas responsables y el sistema de evaluación. Se utilizó el modelo de programa de Ruiz Torres [12], el cual aporta la estructura y los elementos a tener en cuenta, pero se añadió un elemento para evaluar cada actividad a través de una técnica participativa, la cual permite conocer lo positivo, negativo e interesante (PNI) de cada actividad del programa, lo que posibilita perfeccionar el mismo.

Tabla 1. Programa de actividades propuesto

Actividades	Orientaciones	Hora / Lugar	Responsables	Evaluación
1 Ponte en forma (gimnasia acuática)	Realizar un calentamiento. Actividad de bajo impacto. Debe ser en la zona de menos profundidad de la piscina.	9:30 a. m. Área de la piscina.	Animador	Completamiento de frases
2 Recorriendo mi ciudad	Se realizará por la mañana. Llevar líquidos. Breve introducción de los lugares a visitar.	9:00 a. m. Lugares de interés de la ciudad de Santa Clara.	Animador	PNI
3 Arte y Cubanía	Espectáculos variados con artistas locales. Los espectadores disfrutarán de varias manifestaciones artísticas.	9:15 p. m.- 10:00 p. m. Área de la piscina.	Jefe de animación y animador	Completamiento de frases
4 Pedaleando por la vida	Se realizarán paradas previamente coordinadas. Garantizar los medios necesarios.	9:00 a. m. – 1:00 p. m.	Animador en coordinación con el guía	PNI
5 Bar “Cuba Cuba”	El cantinero mostrará cómo realizar cócteles nacionales. Intercambiar tipos de cócteles con los clientes.	7:00 p. m. – 8:00 p. m. Área del Bar.	Jefe de animación. Maître de la instalación.	Completamiento de frases
6 Animadores vs Clientes	Se realizarán juegos de participación. Los clientes deben ser protagonistas en la actividad.	3:00 p. m. - 3:45 p. m. Área de la piscina.	Animador	Completamiento de frases
7 Estira y gana	Se realizarán estiramientos. Movimientos lentos y sin llegar al dolor. Breve introducción de la actividad.	9:00 a. m. Área de la piscina.	Animador	PNI

**PNI: Técnica de creatividad creada por Edward de Bono. Su acrónimo corresponde a las palabras Positivo, Negativo e Interesante.*

Además, para evaluar el programa de turismo se entrevistó a un grupo de 9 trabajadores que llevaban entre 5 y 35 años trabajando directamente en el servicio a los clientes. El 100 % indicaron que el programa de animación turística propuesto se adecuaba a las necesidades del hotel. En cuanto a posibles mejoras, señalaron que sería beneficioso adquirir nuevos implementos y crear nuevos espacios

para el disfrute de los clientes, así como incentivar a los demás departamentos del hotel a colaborar con el equipo de animación.

Este programa constituye un reto para el colectivo del hotel, puesto que implica el trabajo colectivo de diferentes departamentos y la preparación de los profesionales para llevar a cabo todas las actividades, sobre todo las propuestas extra hoteleras. Finalmente, cabe destacar que las actividades propuestas son viables y se encuadran en el marco de las nuevas tendencias del turismo internacional, permitiendo elevar los niveles de excelencia.

5. CONCLUSIONES

Los resultados de este estudio mostraron que la animación turística dirigida a clientes extranjeros en el hotel Los Caneyes presentaba varias limitaciones: horario de las actividades muy limitado, área de animación sin espacio suficiente para el desarrollo de las actividades más atractivas, ausencia de actividades extra hoteleras, mínimo vínculo animador-cliente, y poca variedad en las actividades de animación turística.

Considerando estas limitaciones y teniendo en cuenta las propuestas hechas por los propios clientes se diseñó un innovador programa de turismo activo y cultural, con una amplia variedad de actividades de animación turística que otorgan un mayor protagonismo de los participantes.

La evaluación de este programa de animación turística demostró que cumple con las expectativas de los turistas participantes y que el personal del hotel tiene la capacidad para la correcta aplicación del programa, elevando los niveles de excelencia del hotel. Por tanto, el programa de turismo presentado en este artículo puede ser tomado como ejemplo para ofrecer a los clientes de hoteles un turismo activo y cultural.

6. REFERENCIAS

1. Rokicka-Hebel M, Ziółkowska J, Patyna A. The professional profile of a leisure time animator in tourism and recreation services. *Balt. J. Health Phys. Act.* 2016;8(4):157-168. <https://doi.org/10.29359/BJHPA.08.4.17>
2. Wang X, Li X, Zhen F, Zhang J. How smart is your tourist attraction? Measuring tourist preferences of smart tourism attractions via a FCEM-AHP and IPA approach. *Tourism Management.* 2016;54:309-320. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2015.12.003>
3. Jaklovev Z. Administración de la animación en el turismo. Gevgelija, Republic of Macedonia; 2016.
4. Muñoz Barriga A. Percepciones de la gestión del turismo en dos reservas de biosfera ecuatorianas: Galápagos y Sumaco. *Investigaciones Geográficas.* 2017;(93):110-125. <https://doi.org/10.14350/rig.47805>

5. Ibáñez R, Rodríguez Villalobos I. Tipologías y antecedentes de la actividad turística: turismo tradicional y turismo alternativo. Medio ambiente y política turística en México. 2012;1:17-33.
6. Molina S, Rodríguez Woog, Cuamea F. Turismo alternativo, un acercamiento político y conceptual. México: Trillas; 1986.
7. Organización Mundial del Turismo. Declaración de La Haya sobre turismo. Declaraciones de la OMT. Madrid. 1989;3(1). <https://doi.org/10.18111/unwtodeclarations.1989.03.01>
8. Kwok L, Xie KL, Richards T. Thematic framework of online review research: A systematic analysis of contemporary literature on seven major hospitality and tourism journals. Int. J. Contemp. Hosp. 2017;29(1):307-354. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-11-2015-0664>
9. Sitio web del MINTUR [citado 10.12.21]. Disponible en : <https://www.mintur.gob.cu/historia/>
10. Porras Núñez C. La animación turística, clave en la fidelización del cliente [citado 10.12.21]. Disponible en: https://www.hosteltur.com/130048_la-animacion-turistica-clave-en-la-fidelizacion-del-cliente.html
11. Manual operativo para los hoteles de la marca Horizontes. Grupo Hotelero Cubanacán. S.A. Cuba; 2015.
12. Ruiz Torres AM. Programa de actividades socioculturales para el perfeccionamiento de la gestión de animación turística hotelera. Aplicación Hotel" Meliá Cayo Santa María" [Tesis doctoral]. Santa Clara (Cuba): Universidad Central" Marta Abreu" de Las Villas; 2009.

AUTHOR CONTRIBUTIONS

All authors listed have made a substantial, direct and intellectual contribution to the work, and approved it for publication.

CONFLICTS OF INTEREST

The authors declare no conflict of interest.

FUNDING

This research received no external funding

COPYRIGHT

© 2022 by the authors. This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons CC BY 4.0 license](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/), meaning that anyone may download and read the paper for free. The use, distribution or reproduction in other forums is permitted, provided the original publication in this journal is cited, in accordance with accepted academic practice. No use, distribution or reproduction is permitted which does not comply with these terms. These conditions allow for maximum use and exposure of the work, while ensuring that the authors receive proper credit.