

## **Técnicas de animación en los servicios turísticos de las agencias de viaje cubanas**

Animation techniques in the tourism services of Cuban travel agencies

Técnicas de animação nos serviços turísticos das agências de viagens cubanas

**Yudiht Sánchez Romero (1)**

yudith.sanchez@ftur.uh.cu

**Gustavo Xavier Álvaro Silva (2)**

gustavo.alvaro@uleam.edu.ec

**(1)Universidad de la Habana. Facultad de Turismo. La Habana, Cuba**  
**(2)Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Facultad de Hotelería y Turismo. Manta, Manabí, Ecuador**

Artículo recibido en enero y publicado en septiembre de 2019

### **RESUMEN**

*Trata la inserción de actividades de animación en los programas de excursiones y circuitos que comercializan las agencias de viajes del país (Cuba), ejecutadas por guías turísticos, elevando el nivel de satisfacción de los clientes, dado a los resultados obtenidos en la aplicación de herramientas de retroalimentación (PNI – Positivo, Negativo, Interesante), así mismo, este trabajo toma como referencia las propuestas realizadas por estudiantes durante la impartición de la asignatura Técnicas de animación, en la formación básica durante el año 2017 y por la experiencia referida de noventa y tres (93) guías entrevistados en el período comprendido entre noviembre de 2017 a julio de 2018, los mismos incluyen actividades de animación en sus servicios turísticos guiados, con resultados positivos, lo cual permite realizar propuestas concretas para los programas de las agencias de viajes Cubanacán y Havanatur, respectivamente.*

**Palabras clave:** *Guía turístico; animador turístico; servicios turísticos; técnicas*

### **ABSTRACT**

*This paper deals with the insertion of animation activities in excursions and circuits programs commercialized by travel agencies in Cuba and executed by tourist guides to*

*increase client satisfaction level given the results of feedback tools application (PMI - Plus, Minus, Interesting). Likewise, this paper considers students proposals within the teaching of the subject Animation techniques, in their the basic training during 2017 and also, the referred experience of ninety-three (93) guides interviewed from November 2017 to July 2018. They include animation activities in their guided tour services having positive results, which allowed to make specific proposals for travel agencies such as Cubanacán and Havanatur*

**Key words:** *Tourist guide; tourist entertainer; tourism services; techniques*

## **RESUMO**

*O presente trabalho trata da inserção de atividades de animação nos programas de excursões e circuitos que comercializam as agências de viagem do país (Cuba), executadas por guias turísticos, elevando o nível de satisfação dos clientes, dado aos resultados obtidos em a aplicação de ferramentas de feedback (PNI - Positivo, Negativo, Interessante), da mesma forma, este trabalho toma como referência as propostas feitas pelos alunos durante o ensino do tema Técnicas de animação, na formação básica durante o ano de 2017 e pela A partir da experiência de noventa e três (93) guias entrevistados no período de novembro de 2017 a julho de 2018, eles incluem atividades de animação em seus serviços turísticos orientados, com resultados positivos, o que permite fazer propostas concretas para os programas de as agências de viagens Cubanacán e Havanatur, respectivamente.*

**Palavras-chave:** *Guía turístico; artista de turismo; serviços turísticos; técnica*

## **INTRODUCCIÓN**

El turismo es uno de los sectores que contribuye al desarrollo de la sociedad al ser una actividad que, además de brindar beneficios económicos, también conlleva a la organización de la población y la colaboración entre empresas para poner en funcionamiento la dinamización de las instituciones, lo que estimula el replantearse los conceptos de sus productos, siendo los beneficios intangibles y atributos los que permiten diferenciarse y ser más competitivos en el mercado, de esta manera los servicios turísticos guiados deben innovar y revitalizar el patrimonio histórico, cultural y natural de los destinos turísticos a través de nuevas vías que permitan la interpretación y el descubrimiento a través de lo experiencial, motivado por técnicas que permitan incrementar los flujos turísticos.

El conocimiento, si se mezcla con el entretenimiento, dentro del ámbito turístico, puede resultar uno de los aspectos positivos que intenta el turista encontrar en su viaje, y si la recepción de nuestro patrimonio cultural y su participación activa en los espacios recreativos, naturales, patrimoniales es guiada de forma atractiva por un profesional, que no solo posea un cúmulo de información, sino que sea una persona atenta, sensible, educada, especializada en su actividad, respetuosa de su entorno y con habilidades para hacer vivir a cada visitante una experiencia significativa y reveladora, lo cual sin lugar a dudas, dejará en ellos un aprendizaje y una huella de satisfacción inigualable.

Las técnicas de la animación turística, se convierten en una herramienta positiva para los guías turísticos en los servicios guiados, ellas representan una parte fundamental en el desarrollo sociocultural puestas en valor, dentro del ámbito donde se desarrollen los aspectos recreativos de las personas que hacen tiempo de su tiempo libre viajando, de manera tal que, enriquecer los programas de los servicios turísticos que se comercializan y ponen en práctica las distintas agencias de viajes (en el caso Cuba), es tarea pendiente que solo se asume en el aula, es decir, durante la formación básica de guías turísticos que se lleva a cabo por los centro de capacitación del Ministerio del Turismo.

Es allí, donde se enseñan técnicas de animación dentro del plan de estudio, como herramientas para ser insertadas en los programas de las AAVV, que solo reflejan un itinerario con horarios y lugares a visitar, siendo necesario innovar los mismos, que los haga atractivos al turista que opte por ellos, teniendo en cuenta la perspectiva de competitividad dentro del sector turístico. Con el objetivo de desarrollar habilidades creativas en el guía turístico durante los procesos de enseñanza y aprendizaje, que van más allá de lo meramente teórico, mediante la práctica dentro y fuera del aula, así mismo, despertar emociones y sensaciones mediante el saber, saber ser y saber hacer, permite la transmisión de saberes a ese turista que recibe el servicio, reflejado en una cadena de acciones que conducen al disfrute en busca de ir más allá de la satisfacción.

Al respecto, Enrique de la Tejera (2007) refirió que la animación turística constituye el ente diferenciador y la variable condicional en la selección de una u otra oferta. Son ya muchos los resultados positivos que ha dejado esta actividad en la vida de millones de turistas en muchos países, así mismo, son muchas las satisfacciones que han cosechado las empresas turísticas cubanas que han sabido adoptar este concepto teniendo en cuenta: diversificación de los productos turísticos; valoración y preservación del patrimonio turístico y cultural; rentabilidad económica de las empresas turísticas; integración de los recursos humanos de la empresa que darán como resultado una productividad económica y social más óptima; desarrollo regional más equilibrado; creación de nuevos y más empleos calificados; nuevas formas y fórmulas para la práctica de las vacaciones y de sus estrategias comerciales; escalonamiento y distribución de los períodos vacacionales; diversificación de la oferta de servicios.

Hasta ahora los programas de excursiones y circuitos que comercializan las agencias de viajes cubanas, carecen de diversificación por lo que requieren de innovación desde la perspectiva de la animación, de manera tal que su producto-servicio adquiera mayor valor en el mercado y satisfaga a los visitantes.

El objetivo general fue insertar actividades de animación a los programas de los recorridos turísticos de las agencias de viajes cubanas, de manera tal que su producto-servicio adquiera mayor valor en el mercado y satisfaga a los visitantes.

El trabajo fue estructurado de forma tal que aborda el contexto teórico referencial, con la aplicación del instrumento para determinar el estado del arte de donde se parte para luego proponer las actividades concretas en los recorridos brindando un ejemplo el cual ya ha sido validado por los guías turísticos de la AAVV Cubanacán.

Según el Comité Europeo de Normalización (CEN) en la Norma Europea de 1809 sobre Servicios Turísticos, Agencias de Viajes y Turoperadores, un guía turístico es la persona que guía a los visitantes, en el idioma de su elección, interpreta, patrimonio

histórico, cultural y natural de una zona. Normalmente posee una titulación específica emitido o reconocido por las autoridades competentes.

Por su parte Álvaro (2010), señala al guía turístico como la persona que está capacitada técnica y humanamente para dirigir, informar, recrear, animar y conducir a turistas, con el fin de dar a conocer un sitio y hacer más agradable su estadía en él.

De manera más específica, un guía de turismo es responsable de dar a conocer su país al turista, en todos sus marcos, dígame, histórico, cultural, político, social y natural, la presentación de estos con la mayor veracidad posible, utilizando técnicas interpretativas para que el visitante se sienta satisfecho de la elección que hizo.

Los guías son la cara del sector del turismo, así mismo se han referido de los animadores turísticos, como los trasmisores de cultura e identidad del país, por su capacidad de comunicación, son los que tienen más contacto desde que el turista arriba al destino país, hasta su despedida, teniendo en cuenta sus diferentes ámbitos de acción.

La labor del animador turístico se circunscribe en los subsectores de alojamiento y ofertas complementarias, desarrollándose fundamentalmente en establecimientos hoteleros y empresas dedicadas a la gestión del ocio y la recreación.

Los animadores turísticos son responsables de proponer, ejecutar y organizar los programas recreativos del hotel o instalación de alojamiento, su mayor objetivo es proporcionarle al cliente una agradable estancia en el hotel y un buen disfrute de su tiempo de ocio.

El cuadro 1 muestra una matriz donde se pueden relacionar las funciones del guía teniendo en cuenta las que se valoran en el animador tales como:

- De organización-gestión
- De relacionador
- Pedagógica
- De investigación
- Como profesional y promotor de cultura

En el cuadro se emplean colores para el análisis, si bien hay semejanzas entre el animador y el guía, en sus funciones también existen diferencias. En el caso de un vínculo fuerte el color a emplear será negro, en el caso de un vínculo relativo u ocasional, el color será gris y cuando no exista aparente vínculo en determinada función entre ambos profesionales, el color será blanco. Se argumentan los aspectos en los cuales se asume que la relación guía-animador no tiene un vínculo directo, sea este nulo o relativo.

**Cuadro 1. Matriz que relaciona, según funciones del guía y el animador turístico.**

		ANIMADOR											
		Org. su tiempo	Planif	D del esp	Org grupos	Comun	Unif	Inc Auto	Fac Info	Ret ro	Prof	Dom Idiom	Dom Exc
GUÍA	Organizar Su tiempo	Black											
	Planificador		Black										
	Dominio del espacio			Grey									
	Organizar grupos				Black								
	Comunicador					Black							
	Unificador						Black						
	Inculcar autonomía							White					
	Facilitar información								Black				
	Retroalimentarse									Black			
	Profesional										Black		
	Dominio idiomas											Grey	
	Dominio de excursiones												White

Fuente: Tomado y adaptado de un ejercicio de clase presentado por los estudiantes del curso de formación básica de guías, de la AAVV Cubanacán (julio/2017).

En el aspecto dominio del espacio, se infiere que el animador debe saber sacarle provecho al espacio donde va a trabajar para usarlo en función de las actividades que realizará, además este espacio debe tener determinadas características que cuando son peligrosas para su trabajo (deformaciones, bordes, hendiduras, desperfectos, etc.) el conocerlas le permitirá realizar sus funciones quizás no de manera óptima pero si de modo seguro.

En el caso del guía, este no tiene un espacio específico de trabajo, este se mueve por un vasto territorio del que debe tener dominio, pero no específicamente espacial, el dominio de un territorio en caso de un guía, debe ser su historia, sus hitos urbanos, los servicios que en este se encuentran y quizás parte de su geografía, flora y fauna.

En cuanto a la autonomía, el animador necesita enseñar a los turistas que aprendan a realizar una determinada actividad, por lo que necesariamente estos asumen cierta autonomía durante el aprendizaje y el “dominio” de la actividad a realizar, probablemente de corta duración. En otro caso el turista a través del juego y la diversión dependerá del animador solo momentos para ese disfrute pero es libre de hacer lo que quiera en el momento que lo desee.

En el caso del guía es diferente, el guía es responsable por un grupo de personas que se van a encontrar en espacios abiertos, no en un espacio contenido como lo es un hotel. Estas personas por su propia seguridad, disfrute de la excursión y aprendizaje, necesitan y deben permanecer siempre con el guía y este debe velar porque así sea.

Referente al idioma, se considera que el animador debe tener dominio del mismo, pero en su caso quizás este pueda estar limitado a uno o dos lenguas extranjeras y a un vocabulario que le sea suficiente para explicar las actividades a realizar. Un guía puede quizás hablar la misma cantidad de idiomas foráneos pero su nivel de dominio debe ser mayor pues el guía debe hablar de cualquier tema, en cualquier contexto.

En las excursiones el contraste entre guía y animador es radical. El animador debe tener control y dominio de un territorio en específico, el hotel, pero en el caso del guía este debe moverse por diferentes lugares debido a las excursiones. Debe conocer cada excursión como mínimo, no siendo necesario conocer todo el territorio al que se dirige, sino cada lugar del que depende para cumplir con el programa de esa excursión. Cabe destacar que mientras mayor sea el dominio espacial del guía, más cómodo resultará para este su trabajo.

Ambos profesionales son competitivos como guías, el beneficio que se brinda radica en que, el turista haya disfrutado de un rato agradable que sea diferente a la disciplina del tour, que la actividad le haya resultado instructiva, informativa y pedagógica, de esta forma sin importar la actividad que se elija, este turista participa de una experiencia que no olvidará en su visita al país y se nutre de los conocimientos que se ofrecen de una forma más amena y divertida tomando como valor a las técnicas de la animación.

## **MÉTODO**

Investigación de carácter exploratorio cuyo propósito fue determinar relaciones entre la labor del guía y la puesta en valor de técnicas de animación que dan como resultados la aceptación y la satisfacción del turista que opta por servicios guiados. Atendiendo a su enfoque, la investigación se orienta desde la perspectiva cualitativa, se fundamenta en un proceso analítico-sintético de inducción-deducción, en el que se busca explorar y describir la realidad, con el objetivo de arribar a conclusiones teóricas y prácticas sobre el fenómeno objeto de estudio.

Para recoger la información primaria se aplicaron entrevistas a 93 guías de las agencias de viajes Cubanacán y Havanatur, a partir de sus experiencias contrastadas con los resultados de aprendizaje obtenidos durante su formación. Para verificar los resultados en cuanto a nivel de satisfacción de los clientes frente a este modo de actuación referidas a las técnicas de animación insertadas a los programas de los distintos servicios guiados, obteniendo resultados positivos.

La entrevista abordó la inserción de técnicas de animación en los itinerarios de los servicios turísticos guiados; cuáles fueron las más usadas; la aceptación o no por parte de los turistas teniendo en cuenta su mayor o menor participación y una vez involucrados en la actividad medir si se percibe el disfrute. Además de los resultados de los PNI la finalizar el viaje.

Los datos fueron recogidos utilizando el correo electrónico, llamadas telefónicas y entrevistas personalizadas. Para alcanzar el objetivo se tuvieron en cuenta dos fases, la primera determinada por los resultados obtenidos en las evaluaciones de estos guías durante su formación básica en la asignatura Técnicas de Animación. La segunda determinada por los resultados alcanzados en las entrevistas realizadas sobre la puesta en valor de los conocimientos adquiridos llevados a escenarios reales.

## **RESULTADOS**

**Primera fase.** Durante el proceso de formación básica se tomaron como referencia a 93 estudiantes, el total de tres grupos en los cuales se impartió la asignatura Técnicas de Animación para guías, la cual, durante cuatro encuentros de 4 horas cada uno, se desarrolló el proceso de aprendizaje, a partir de talleres, aplicando métodos participativos y de elaboración conjunta, donde se presentaron 18 trabajos finales, como parte de la evaluación, que consistió en la entrega y defensa de un programa que comercializan las AAVV a las cuales pertenecían, con la inserción de técnicas de animación vinculadas a recorridos o servicios guiados. El 85 % de los estudiantes fue evaluado de excelente, el 15 % fue evaluado de bien. Estos mismos programas presentados se toman en consideración para aplicarlos en escenarios reales.

**Segunda fase.** Los resultados, avalados por las entrevistas realizadas a los 93 guías mientras se ponía en práctica lo aprendido con un grupo de turistas con edades entre 16 años hasta 22 años de edad para un total de 1560 turistas. De ellos se logró la participación de 543, no obstante, se pudo constatar que la retroalimentación basada en preguntas y respuestas sobre el disfrute del viaje a través de técnicas de participación

alcanzaron como promedio el 97 % de respuestas positivas de clientes satisfechos, el 91 % de los guías que han aplicado técnicas de animación en los recorridos han emitido comentarios muy satisfactorios en los PNI realizados al culminar el servicio y en el sitio TRIPAVISOR, y en otras redes sociales han aparecidos comentarios positivos de clientes satisfechos que recibieron este servicio, por otro lado los guías refirieron que existió mayor remuneración de los clientes por el servicio brindado como recompensa y agradecimiento.

Algunos ejemplos de actividades que incluyeron los guías de las AAVV a los programas de servicios guiados fueron:

Excursión “Cuatro Ciudades”, cuyo objetivo fue realizar un recorrido por Cienfuegos, Trinidad, Sancti Spiritus y Santa Clara en dos días, con un programa de visitas en cada una de ellas. Una de las visitas en Trinidad fue la casa de un alfarero; con el objetivo de conocer y promover la artesanía local, una propuesta que hacen los guías de turismo al llegar a este lugar donde el alfarero realiza una demostración a los visitantes e incitan a dos o tres integrantes del grupo a intentar hacer algún objeto. Esta visita resulta para los clientes muy interesante y divertida, es una experiencia inusual, ya que el extra de la visita es una sorpresa para ellos. Además se incluyó:

- Puesta en el ómnibus canciones representativas de cada lugar por donde se realiza el recorrido, por ejemplo: Guajira Guantanamera de Joseito Fernández; Lajas Mi Rincón Querido de Benny Moré; Guajiro Natural de Polo Montañés; Cienfuegos es la ciudad que más me gusta a mí de Benny More; Me voy pa’ Pinar del Río de Tito Gómez; Las alturas de Simpsom de Miguel Failde. El guía realiza una selección de música cubana con canciones representativas de diferentes regiones de Cuba. Dichas canciones se van reproduciendo y a medida que se escuchan, se indica el origen de la canción, el intérprete y el porqué es representativo de ese lugar.
- Mensajes a quienes cumplen años ya sea verbal o escrito en una tarjeta. El guía antes de comenzar un recorrido o durante el mismo invita a todos los participantes a

felicitar a una o más personas del colectivo que estén de cumpleaños cantando felicidades. Durante un recorrido o una vez culminado, reúne al grupo y felicita a las personas, se les invita a un brindis con un coctel preparado por el Bartender del lugar, teniendo en cuenta la previa coordinación con los representantes del mismo donde se realice la conmemoración.

- La risoterapia, juego que se realiza durante un recorrido para llegar a otra ciudad. Se da una breve introducción del juego explicando las propiedades positivas de la risa, como por ejemplo: la risa baja los niveles de tensión muscular; permite una mejor comunicación con los demás; activa el sistema circulatorio y digestivo, por eso, es ideal para aliviar los problemas de estreñimiento; mejora los problemas de colesterol alto, artritis, reumatismo, porque estas son patologías que están estrechamente ligadas con la falta de alegría; aumenta la oxigenación y la circulación; provoca un incremento temporal del ritmo cardiaco y de la presión sanguínea, lo que favorece la distribución de oxígeno en el cuerpo; Previene la aparición de enfermedades como las gripes y el cáncer. Se explica que para alcanzar muchas de las propiedades mencionadas se convoca a realizar un concurso de chistes, donde todos los que deseen participar deben decir un chiste y al final se escoge al que más risa haya provocado al grupo, mediante aplausos.

- Otras actividades llevadas a cabo en el autobús, durante el transfer, retornos al destino, e incluso en espacios abiertos o durante la espera de ser atendidos en restaurantes, durante las cenas, son las siguientes: facilitación del visado, el cambio de moneda, información sobre compras, modo de vida de la población, etc.; Lectura de periódicos (mostrar ejemplares de todos los periódicos y revistas que existen en Cuba); lectura de poesías; concurso de agilidad mental y adivinanzas; compendio de imágenes (personajes históricos, lugares históricos, lugares más famosos del mundo, aves de Cuba, etc.); frases de personalidades; mostrar vídeos históricos, musicales, de información del destino; debates acerca de temas de interés, (nunca ni políticos, ni religiosos) quizás después de observar una película puesta con ese propósito; historia de la música a través de un CD-R con una edición que permita un recorrido por los

distintos géneros musicales; Llevar instrumentos musicales y hacer un grupo (claves, maracas, guayo, chequeré, incluso hasta bongóes o tumbadoras), enseñarles una canción; preparación de un picnic en la playa; enseñar frases y palabras en español, entre otras.

A continuación se presenta a manera de ejemplo, en un mismo servicio turístico guiado, cómo integra dentro de los recorridos, las técnicas y las metodologías de animación teniendo en cuenta los itinerarios. Estas propuestas han sido tomadas de los diferentes trabajos objetos de estudio, que a su vez fueron aplicados durante la investigación, los cuales han sido adaptadas y mejoradas por los autores de este trabajo respetando la idea original.

**Conociendo Cuba.** Duración 5 días, 4 noches Mínimo de pax: 6. Itinerario: La Habana-Viñales-Cienfuegos-Trinidad. Ciudad en que origina: La Habana. Ciudad en que termina: Trinidad.

- Servicio de guías: de Viajes Cubanacán en idioma español
- Servicio de asistencia y supervisión: a) Recibimiento de los turistas en el aeropuerto por el representante de Solways (turoperador internacional) y traslado al hotel. Reunión de información al inicio del programa donde el guía ofrecerá detalles sobre la organización del recorrido, recomendaciones útiles a tener en cuenta, así como actividades opcionales sugeridas. b)Asistencia permanente en cada uno de los territorios a visitar, en los cuales también se les proveerá de información de interés local y tiempo a disposición para disfrute de las opcionales recomendadas.
- Transportación: El recorrido del programa está concebido en vehículo climatizado y con espacio de maletero para preservación del equipaje.
- Descripción del programa: Primer día: Arribo al aeropuerto José Martí, traslado y alojamiento en el hotel seleccionado de La Habana. Noche a disposición para el disfrute

de actividades. Segundo día: Desayuno en el hotel. Recibimiento del grupo y reunión de información en el hotel a cargo del guía. Salida para el recorrido por la ciudad de La Habana, con vistas panorámicas de La Habana moderna, parada en la Plaza de la Revolución, paseo a pie por el centro histórico de La Habana Vieja (zona declarada Patrimonio de la Humanidad) y sus 4 plazas: San Francisco de Asís, Plaza Vieja, Plaza de Armas y Plaza de la Catedral. Almuerzo en un restaurante de la zona. Continuación del tour con parada para fotos en el Capitolio Nacional y visita a la fortaleza del Morro para disfrute del mirador. Retorno al hotel y noche a disposición para el disfrute de diversas actividades a realizar según gustos y preferencias.

#### Técnicas de Animación:

- **Cartel de bienvenida**, con el logotipo de viajes Cubanacán Gavito, se reciben a los turistas en el aeropuerto, y se explica quién es este personaje, además de utilizarlo en la reunión de información. Objetivo: Fomentar la unidad del grupo, así como mantener una expectativa constante durante todo el recorrido. Recursos: Caja de cartón, hojas de papel y un bolígrafo.
- **Pasos de la conga**. El Centro histórico de la ciudad de La Habana es animado por saltimbanquis con vestuarios llamativos, que bailan al compás de una conga, diferentes ritmos de la música cubana; este hecho despierta el interés en los turistas quienes junto con los guías siguen a estos músicos danzantes por las calles adoquinadas, tratando de llevar el ritmo, es un momento de diversión, mezcla de sorpresa y asombro.
- **Comprobación de conocimientos**. Durante la visita al mirador del Morro donde se puede apreciar parte de la Habana moderna y del centro histórico, se hace un breve recordatorio de los lugares ya vistos. Se forman dos equipos, uno será liderado por el guía y otro por el chofer del bus, cada uno realiza una pregunta al equipo contrario sobre los lugares visitados. El equipo que responda todas las preguntas será el ganador y si ambos quedan empatados será mejor. Se les entregará diploma de participación. El

objetivo es comprobar los lugares que más despertaron su interés y la recepción de la información brindada de forma animada.

- **Imágenes de sitios de interés.** Al finalizar el city tour y de regreso a los hoteles, quizás algunos quieren descansar después de una larga jornada y simplemente recostarse en el asiento hasta la llegada al lugar de descanso, en cambio otros quizás no quieren cerrar los ojos pero si deleitarse con imágenes interesantes, en dependencia de gustos y preferencias se sugiere esta actividad.. el objetivo es disfrutar de un regreso relajado pero que a su vez sea instructivo. Recursos: Selección por el guía de imágenes (que pueden también estar acompañadas de canciones o ritmos cubanos representativos de décadas pasadas. CD o DVD, reproductor de DVD y pantallas.

- **Uso de Viñales- Nombre promocional: ¿Quién sabe más sobre habanos?** Proyección de un audio visual que ayudará a entender por qué los habanos cubanos son tan buenos y explica que esto permitirá realizar un encuentro de conocimientos en el que se comprobará quién sabe más sobre el tabaco y así se convertirá en el ganador.

Es una actividad que permite a los turistas conocer el proceso del cultivo del tabaco, desde la plantación de las pequeñas semillas hasta que se convierte en el producto que llega a las tiendas convertidas en puros. Los turistas tendrán la posibilidad de observar, de probar e intentar hacer un puro después de haber escuchado las explicaciones sobre el proceso de elaboración de un puro, haber observado cómo se tuerce un tabaco (como lo dicen los cubanos), se le invita a quienes lo deseen a probarlo, otros tendrán la posibilidad de intentar torcer un puro en 5 minutos cumpliendo con los requisitos necesarios. Al concluir el campesino verificará los puros realizados por los turistas y anunciará el mejor. El ganador recibirá un premio sorpresa.

**Descripción de las acciones fundamentales y especificidades. Objetivo: Conocer y promover el tabaco cubano además de divertirse.**

- Repartir hojas de tabaco a los participantes y al estar listos comienza a correr el tiempo.

- Deben recordar la cantidad de hojas necesarias para torcer un puro y en qué orden se deben torcer.
- Mientras los participantes están torciendo, el guía y el campesino verifican que todo marche bien, al concluir los 5 minutos se detiene el reloj, el campesino verifica los puros y anuncia el ganador. Se felicita al ganador y se le entrega el premio que en este caso será un mazo de puros hecho por el campesino.

**Saborea y aprende.** Actividad para observar como el Bartender prepara un coctel típico de la región cuyo nombre es *Guayabita del Pinar*, compuesto de ron Guayabita del Pinar, jugo de naranja y menta. Luego de observar cómo se realiza la preparación todos degustan, de esta forma conocerán otro coctel de Cuba y sabrán cual es el secreto de su receta para poder prepararlo en sus países. El objetivo es promocionar el coctel del hotel Los Jazmines y enseñarles a los clientes una nueva receta para llevarse un recuerdo a casa.

**Cienfuegos.** El guía no lleva el uniforme de los Cubanacanes, si no que viste una camisa distinta a su uniforme habitual con la finalidad de mantener suspenso entre los turistas en el bus durante el viaje. El viaje dura cuatro horas que son amenizadas por el guía y la realización de un juego con preguntas sobre un atuendo de vestir que se llama “guayabera”. Anuncia que tendrá una sorpresa para todo aquel que logre responder correctamente. El turista que responda correctamente recibirá una guayaba (fruta tropical cubana, rica en vitamina C).

El nombre promocional de la actividad es: Conozca la prenda de vestir típica e identitaria de la cultura cubana. Según la leyenda en 1709 llega al municipio de Yayabo, cerca de la villa de Sancti Spíritus, un matrimonio andaluz donde la mujer confecciona a su esposo por primera vez una camisa de hilo con las mangas largas, blanca, para usarla por fuera del pantalón. La camisa poseía según el encargo del esposo cuatro bolsillos anchos y espaciosos. Con el tiempo la camisa surgida en Yayabo devino en “yayabera” y era principalmente utilizada por las personas en las zonas rurales. Eran

tan anchos sus bolsillos que los bromistas alegaban le cabían guayabas dentro de ellos, aunque nunca se usasen los bolsillos con este propósito.

Toda esta leyenda pertenece a la tradición oral cubana. Esto da oportunidad a compartir sobre las siguientes interrogantes:

- ¿Con qué otro nombre se le conoce a esta camisa mundialmente?: Habanera
- ¿Desde el punto de vista del diseño textil cómo se compone la guayabera? ¿Cuántos botones tenía la guayabera original?. La guayabera está compuesta por cuatro bolsillos y se adorna con hileras de alforzas: dos hileras al frente y tres en la espalda. En un tiempo el canesú trasero terminaba en un pico único que lo asemejaba a la bandera cubana. Era siempre blanca y de mangas largas y lucía 27 botones. Esta es solo una de las razones por la que es la prenda de vestir típica e identitaria de la cultura cubana.

A modo de conocimiento se puede agregar que una parte importante de los presidentes durante el período neocolonial y revolucionario se les ha visto portando esta camisa en reuniones y demás actos de Estado importantes, desde la primera vez que fue portada de forma oficial en 1909 por José Miguel Gómez y luego por Raúl Castro y en el presente por Miguel Díaz-Canel Bermúdez. El objetivo es Identificar los elementos que compone la vestimenta representativa de la cultura e identidad cubana.

La música tradicional cubana es vastísima, de igual manera sus múltiples compositores. La canción “Cienfuegos” de Benny Moré, en la que el comienzo del estribillo es el nombre que se le ha dado a la actividad. Se explica quien fue Bartolomé Maximiliano Moré Gutiérrez, uno de los más trascendentales músicos y compositores cubanos de todos los tiempos, más conocido como Benny Moré que le compuso una canción a la ciudad a la que se están dirigiendo y el chofer y el guía tararean el estribillo “Cienfuegos es la ciudad que más me gusta a mí”. El guía comparte una breve reseña de la vida del cantautor cubano e introduce los primeros datos sobre esta bella ciudad. El objetivo es Introducir de manera amena la historia de Cienfuegos.

Una vez terminado el tour del Centro de la ciudad se parte a visitar "el Palacio del Valle" ubicado en la zona de Punta Gorda, bañada por la bahía de la ciudad. En este lugar se realizará un juego llamado "Tesoro escondido" en la zona de la terraza del palacio.

**El Tesoro escondido.** Durante el tiempo libre para tomar fotos a las fachadas del Palacio del Valle, el guía se adelanta en la zona de la terraza esconde un objeto y da una explicación de la historia y arquitectura del emblemático lugar e invita al juego llamado "el tesoro escondido". De manera breve les explica a los clientes que está escondido un papel con una frase alegórica a la excursión del día ("Cienfuegos es la ciudad que más me gusta a mí") y el que lo encuentre se lleva el regalo.

**Trinidad.** La actividad consiste en la visita a la casa del alfarero (acercamiento a la artesanía típica de la ciudad). Se realiza el recorrido por la ciudad (caminata por el centro histórico de Trinidad declarado Patrimonio de la Humanidad, acercamiento a la historia, la arquitectura típica, la producción de la caña de azúcar, los ingenios azucareros, visita a museos, tiempo libre para fotos). Además de la degustación de coctel típico de la ciudad (canchánchara) y el almuerzo programado (Paladar "Don Antonio"). La visita al hotel Trinidad del Mar (en la península Ancón) está ubicado en la primera línea de Ancón, playa de arenas muy blancas y rodeado por las montañas del Escambray, tiene un agradable clima que propicia su cercanía al mar Caribe. En él se combinan armónicamente elementos de la arquitectura colonial, variada oferta de servicios y actividades de animación que representan genuinas tradiciones cubanas.

**Compilación de artesanías típicas:** Durante el trayecto Cienfuegos-Trinidad, sin excluir los atractivos del paisaje, y las explicaciones pertinentes, se realiza una actividad para acercarse a las artesanías locales y prepara para la visita a la Casa del Alfarero. Esta técnica de animación posee un objetivo pedagógico, que se inicia al visitante en el tema de la artesanía típica de Trinidad y despierta su interés, es una actividad ventajosa para el guía ya que cubre espacios vacíos donde durante el recorrido las carreteras están rodeadas de vegetación o el paisaje de la zona es monótono a la vista,

también hace que el turista despeje y se entretenga durante el largo camino, haciendo que se acorte y se pase un momento inolvidable.

Es oportuno para conversar acerca de: ¿Cómo hacer una de las artesanías típicas de Trinidad? , al arribar a la "Casa del alfarero", la familia Santander, legendarios en la realización de tan famosas artesanías, se realizan las presentaciones, introducción de tan reconocida familia de alfareros, y en muchas ocasiones cuando los turistas son de habla hispana ellos mismos se presenten. Se muestra una galería de fotografías de varias exposiciones realizada por la familia dentro y fuera del país, y uno de los trabajadores que realiza una demostración de la elaboración de una de estas artesanías para que a continuación dos o tres miembros del grupo intente hacerlo

Esta técnica de animación tiene un efecto sorpresa, porque el cliente sabe de antemano que vamos a hacer una visita en una casa de una familia de alfareros donde generalmente se espera que van a darle muestra de esto, pero no espera la experiencia de formar parte en la realización de una de estas complejas artesanías, el recuerdo inolvidable que se lleva a casa, la emoción compartida con todos los espectadores, hacen que el grupo compenetre más, que socialicen, opinen y disfruten de cada una de las visitas programadas.

**Fiesta en la playa.** Una vez llegado al hotel Trinidad del Mar, los turistas tienen la posibilidad de tomar un baño en el mar Caribe porque se encuentran en la zona sur de la isla. En coordinación con los animadores del hotel se organiza una pequeña fiesta en la playa que requiere de la participación de todos o al menos la mayor cantidad de integrantes del grupo, además del chofer del bus pueden realizar una demostración de pasos básicos de ritmos cubanos, intercambiar con los Bartender del hotel sobre preparación de cocteles, disfrutar de juegos de participación guiados por los animadores del hotel. Todo ello con el objetivo de Intercambiar saberes, socializar, relajarse y divertirse.

**Final del Amigo secreto:** En la noche después de la cena de despedida en el hotel Trinidad del Mar, se convoca al grupo para una pequeña reunión en uno de los espacios recreativos del hotel, con el objetivo de retomar culminar con la primera técnica de animación realizada en la Habana, al principio del recorrido. Se darán a conocer los amigos secretos junto con el intercambio de regalos.

Al día siguiente serán trasladados por otro guía hacia Cayo Santamaría, deseándoles a todos que sigan disfrutando de una estancia en el destino país disfrutando de sus bondades históricas, culturales y naturales.

Como se puede observar en cada ejemplo del mismo recorrido, se ponen de manifiesto técnicas y metodologías de la animación turística, lo que no constituye una camisa de fuerza para el guía, el cual es el encargado de planificar, organizar ejecutar y controlar, cada actividad que realice vinculando cada una al guion de su recorrido, teniendo en cuenta el itinerario planificado por la Agencia de viajes.

El siguiente cuadro muestra un ejemplo de una ficha técnica de la actividad, el mismo debe tener todas las actividades de animación que se realicen respaldadas por el guión.

## **Cuadro 2. Ejemplo de una Ficha técnica**

### **FICHA TÉCNICA**

---

Fecha: 7 de julio de 2017 horario: hora de inicio: 9 pm culminación: + - 9:30 pm

Nombre promocional de la actividad: Conozca la prenda de vestir típica e identitaria de la cultura cubana

Posibles lugares de realización: Bus, hotel, espacios rurales

Recursos materiales y financieros: Equipo de audio, 5 o 6 guayabas (fruta), la prenda de vestir guayabera.

Recursos humanos implicados: Guía de Turismo y clientes

Medios y forma de promoción: Equipo de audio y micrófono, imágenes, algún video promocional de esta prenda de vestir cubana.

Ajustes a considerar, incluye situaciones emergentes: En caso de que el audio que se vaya a utilizar falle se valora la cantidad de clientes en él y se intenta hacer con la proyección de la voz. Si no se puede tener un video promocional donde se explique la leyenda y características de la prenda que la hace ser identitaria de Cuba.

Normas de seguridad para evitar costos de no calidad y reclamaciones: Asegurarse de que todas las guayabas (frutas) se encuentran en perfectas condiciones higiénico-sanitaria. Tener preparado un cesto con bolsa plástica para en caso que al cliente no le guste la guayaba pueda desecharla.

---

## **CONCLUSIONES**

Durante la consecución de las fases llevadas a cabo se obtuvieron resultados satisfactorios, los cuales pueden tomarse en cuenta para realizar propuestas concretas a los programadores de las AAVV, planificar itinerarios atractivos, insertando las técnicas de animación como parte inseparables de las técnicas de guiar y no como valor añadido de las ofertas.

Se pudo constatar que muchas de las actividades de animación que se imparten en las clases para la formación básica de los guías turísticos resultan propicias para satisfacer a los turistas que optan por este servicio, lo que permite innovar el mismo logrando mayor competitividad y valor en el mercado.

## REFERENCIAS

- Álvaro, X. (2010) *La Guía del Guía. Técnicas de conducción de grupos*. Ed. Mar Azul. Ecuador
- Ander Egg, E. (1992). *La Animación y los animadores. Pautas de acción y de formación* – Nancea, S.A. de Ediciones, Madrid
- Ander-Egg, E. (1997). *Metodología y prácticas de la animación sociocultural*. Humanitas. Buenos Aires
- Blanco, M. (2008). Las Técnicas Participativas: Aliadas Valiosas de la Animación Turística. *Revista Animación y Recreación Turística. Revista Digital Visión CIDTUR (Septiembre-Diciembre) FORMATUR*. La Habana
- Calderín, A (2017). *Técnicas de animación, trabajo final. Curso para guías turísticos de las AAVV Cubanacán*. FORMATUR. La Habana
- Colectivo de autores (2017). *Trabajos finales de Técnicas de animación de los estudiantes del curso de Formación Básica para Guías turísticos*. FORMATUR. La Habana
- Colectivo de autores (2002). *Selección de Lecturas de Metodología, Métodos y Técnicas de Investigación Social 2*. Editorial Félix Varela. La Habana
- De Bono, E. (1994). *El pensamiento creativo. El poder del pensamiento lateral para la creación de nuevas ideas*. Editorial Paidós Ibérica. ISBN 9788449307133
- De La Tejera, E (2007). *Manual Operativo de Animación Turística y Desarrollo Sustentable*. Ediciones Balcón. FORMATUR. La Habana
- De la Ribera Blanco, L. (2013). *Selección de lecturas para los talleres del Plan de Formación Básica de Animadores turísticos*. FORMATUR. La Habana
- Hernández, Sampier (2004). *Metodología de la Investigación*. Parte 1. Editorial Félix Varela. La Habana
- Sánchez, Y. (2016). *Material de estudio. Técnicas de animación para guías turísticos, CCM del Este*. La Habana