

13. LA GESTIÓN DEL TURISMO CULTURAL EN EL HOTEL CANIMAO: UNA PERSPECTIVA EDUCATIVA

THE MANAGEMENT OF CULTURAL TOURISM AT THE CANIMAO HOTEL: AN EDUCATIONAL PERSPECTIVE

Elizabeth Rodríguez La Rosa
Estudiante. Universidad de Matanzas
ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-6828-675X>)
elizabeth.rrosa@umcc.cu

Cynthia García Ortega
Estudiante. Universidad de Matanzas
ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-6828-675X>)
e-mail

Resumen

Uno de los ejes sobre los que se desarrolla la cultura lo constituye el turismo cultural, alrededor del cual nace una industria que mueve importantes cantidades de recursos y, su adecuada gestión, incide considerablemente en la educación al fomentar el aprendizaje a través de experiencias culturales enriquecedoras. Dada su relevancia y la necesidad de obtener resultados positivos, existe una preocupación tanto de los responsables de la gestión como de los investigadores por analizar la “explotación del turismo cultural” en los hoteles. La investigación tiene como propósito valorar la gestión del turismo cultural en el Hotel Canimao de la provincia de Matanzas desde una perspectiva educativa. Su enfoque es educar y promover la participación en actividades que favorezcan la cultura, el bienestar emocional y social. El estudio caracteriza el papel de la gestión cultural mediante la utilización del componente educativo. Para la recopilación de datos se usó la metodología cualitativa a través de un estudio fenomenológico en donde se consultaron bibliografías novedosas en diferentes formatos, los métodos empíricos empleados fueron la observación y la entrevista. Como resultado se comprobó que con la adecuada implementación de actividades culturales educativas se logra el fomento del turismo cultural, impactando notablemente, tanto a la propia esfera cultural como la económica y social.

Palabras clave: Gestión cultural, turismo cultural, perspectiva educativa

Abstract

One of the axes on which culture develops is cultural tourism, around which an industry is born that moves significant amounts of resources and its proper management has a considerable impact on education by promoting learning through enriching cultural experiences. Given its relevance and the need to obtain positive results, there is a

concern among both those responsible for management and researchers to analyze the “exploitation of cultural tourism” in Hotels. The purpose of the research is to evaluate the management of cultural tourism in the Caimao Hotel in the province of Matanzas from an educational perspective. Its focus is to educate and promote participation in cultural activities that promote culture, emotional and social well-being. The study was carried out by evaluating a proposal that plays the role of cultural management with the use of the educational component. To collect the data, qualitative methodology was used through a phenomenological study where novel bibliographies in different formats were consulted. The empirical methods used were observation and interview. The result was that with the adequate implementation of educational cultural activities, the promotion of cultural tourism is impacted, considering both educational and social and economic aspects.

Keywords: cultural management, cultural tourism, educational perspective

INTRODUCCIÓN

Para que la cultura cumpla su objetivo, aquel para el cual ha sido concebida y ha trascendido, debe ponerse en función de la sociedad. Para el logro de este fin, la gestión cultural y su estudio son de gran significado para organismos e instituciones culturales, dado que se proponen crear un producto que, aunque enfatice más en lo cultural que en lo económico, contribuya a que se cumplan las metas propuestas encaminadas fundamentalmente a satisfacer las necesidades de un público determinado.

Es aquí donde reside la importancia de la gestión cultural como estrategia de fomento, con la que se gesta un proyecto cultural en pro de concebir un desarrollo en la cultura y la sociedad. Para garantizarse el éxito de la gestión cultural, esta debe ser gestionada por profesionales con cualidades y conocimientos que le permitan ejercer de mediadores entre los creadores artísticos y los consumidores. Según ICOMOS (2022).

“La gestión cultural es el desplazamiento de personas fuera de su lugar de residencia habitual, motivado por el interés en los aspectos históricos, artísticos, científicos o de estilo de vida de una comunidad, región, grupo o institución.” (p. 3). Otro concepto que se considera importante es el de Throsby (2021) ya que considera la gestión cultural como “El conjunto de acciones y estrategias orientadas a la planificación, organización, dirección y control de los recursos y actividades relacionados con la producción, distribución, promoción y conservación de bienes y servicios culturales”

(p. 23).

Por otra parte la gestión del turismo cultural es un campo de gran relevancia en el mundo contemporáneo donde el patrimonio cultural, tanto material como inmaterial, se ha convertido en un elemento central para el desarrollo económico y social de las comunidades, una definición importante de turismo cultural es dada por Richards (2018) en la que opina que: "Es el movimiento de personas hacia atracciones culturales fuera de su lugar de residencia habitual, con la intención de recopilar nueva información y experiencia para satisfacer sus necesidades culturales". (p. 12-21).

Esta gestión implica un enfoque integral que busca equilibrar el crecimiento del sector turístico con la preservación y la puesta en vigor del legado cultural. En primer lugar la identificación y catalogación exhaustiva del patrimonio cultural es un pilar fundamental, permitiendo a las autoridades y los gestores tener un inventario completo de una región determinada. A partir de este inventario se debe de realizar una planificación cuidadosa del desarrollo turístico, con el objetivo de maximizar los beneficios económicos y socioculturales, minimizando al mismo tiempo los impactos negativos sobre el patrimonio.

La investigación tiene como propósito satisfacer, mediante actividades culturales desde una perspectiva educativa, el tiempo de ocio de los turistas, trabajadores y los miembros de la comunidad aledaña, siendo estos últimos, conocedores de su legado histórico y su patrimonio cultural. Por consiguiente, la gestión adecuada del turismo cultural puede tener un impacto significativo en el ámbito educativo y social de los involucrados. El patrimonio cultural, tanto material como inmaterial se convierte en un recurso valioso para la educación, fomentando la conciencia cultural y el aprecio por la diversidad. Cuando se aborda el turismo cultural desde una perspectiva educativa, se abre la posibilidad de utilizar este fenómeno como un medio de aprendizaje experiencial, además de jugar un papel fundamental en la promoción de la educación y el entendimiento cultural de los visitantes. Más allá de la experiencia recreativa, este enfoque de gestión busca convertir al turismo en una valiosa herramienta de aprendizaje e intercambio cultural.

Para Moscardo (2021), la gestión de turismo cultural desde la perspectiva educativa: "Se refiere a el uso del patrimonio cultural como un recurso de aprendizaje para mejorar la comprensión y el aprecio de la diversidad cultural" (p. 70-85).

El tema ha sido abordado por autores a nivel internacional que han tenido como objetivo dar una concepción de la gestión cultural en diversas aristas de su

manifestación, esto constituye los antecedentes del tema entre ellos: ICOMOS (2022), Throsby, (2021) Richards (2018), Moscardo (2021) entre otros.

La amplitud de sus temas aborda cuestiones propias de la gestión del turismo cultural y brindan herramientas para el análisis y comprensión del mismo.

En los estudios consultados son insuficientes el análisis de la gestión del turismo cultural en las instalaciones hoteleras desde una perspectiva educativa y es propósito de esta investigación que se elaboren estrategias que permitan una mejora continua en el Hotel Canimao en la provincia de Matanzas y se extienda en el sector del turismo. Teniendo en cuenta la importancia que se le atribuye al tema las autoras de la investigación deciden realizar un trabajo minucioso que comprenda como la educación y la sensibilización de los visitantes, turistas y la comunidad local pueden impactar positivamente en la conservación y valoración del patrimonio cultural.

En la actualidad es necesario que se fomente un turismo más sostenible y responsable donde los visitantes desarrollen un mayor aprecio y respeto por la cultura, la historia, el patrimonio y las tradiciones locales, y ello puede lograrse mediante la participación activa de los actores en acciones educativas.

METODOLOGÍA

Este estudio se realizó siguiendo el proceso metodológico de Gregorio en cuatro fases: preparatoria, trabajo de campo, analítica y la informativa. Las fases y las etapas son momentos decisivos que marcan la diferencia en la investigación. Esta investigación está sustentada en los principios sociales y metodológicos de la ciencia, por lo que el método cualitativo fue el más adecuado para la investigación, pues se abordaron las experiencias y percepciones personales de las personas involucradas como especialistas de gestión del complejo Hotelero Canimao y por consiguiente los clientes que van a pasar su tiempo libre en momentos de confort y entretenimiento. Durante la fase preparatoria, en su etapa reflexiva se realizó una construcción de los fundamentos teóricos que sirven de base para la investigación y posteriormente se diseñó teórica y metodológicamente el estudio. Está estructurado y desarrollado para que los gestores culturales y en particular el sector del turismo, tengan acceso a una serie de indagaciones que permita una promoción de la gestión cultural en las instalaciones hoteleras utilizando métodos educativos abordados de manera inclusiva, respetuosa y equitativa.

El estudio tuvo como Objetivo general: Valorar la Gestión del Turismo Cultural del Hotel Canimao en la provincia de Matanzas desde una perspectiva educativa.

A través de esta problemática se formuló la siguiente premisa: La gestión cultural que se realiza en el hotel Canimao es insuficiente, necesita reorientar las actividades educativas de promoción, animación y recreación para el turismo cultural. La Categoría de análisis o variables establecidas fueron: la gestión cultural

La Población definida fue el Hotel Canimao. La muestra abarcó a: dos (2) especialistas, dos (2) animadores y doce (12) clientes que se hospedan en Hotel Canimao y cuatro (4) miembros de la comunidad aledaña. Tipo de muestra no probabilística, tipo de muestreo por máxima variedad.

En la segunda fase de trabajo de campo las autoras accedieron al Hotel Canimao, y se familiarizaron con las personas que laboran en la entidad, con el consejo de dirección y con los clientes hospedados. Según Gregorio (2017): “Es la recopilación de información a través de entrevistas y observación participante, con el objetivo de profundizar en la comprensión de fenómeno de estudio y generar nuevas hipótesis”. (p.78)

En esta fase se obtuvo información acerca de las debilidades y necesidades de los clientes por el conocimiento de la historia de su entorno y los elementos culturales poseídos que han ido perdiendo su identidad tradicional. Se recopilaron valiosos datos mediante la observación científica realizada a las actividades de promoción, animación y recreación, esto fue fundamental porque se pudo verificar la realización de la gestión cultural en la instalación. Se observaron cinco (5) actividades culturales en la piscina para constatar la realización de actividades de animación y recreación en esa área, así como la observación a los especialistas del área de comercialización y relaciones públicas para visualizar la promoción que se le hace a las potencialidades del Hotel y a la cultura.

Mediante las actividades observadas se constató que es escasa la gestión cultural en las actividades de animación y recreación. Estas fueron eventos culturales y deportivos, días temáticos como día cubano, juegos participativos y pasivos. Estas actividades específicamente fueron: show con artistas aficionados, conga santiaguera, torneos de billar y de tenis de mesa. Se le realizó un cuestionario al director del centro con el objetivo de recopilar un criterio valorativo diferente sobre la investigación.

Otro método que se aplicó a la especialista de calidad y a la comercial fue la entrevista que: “(...) es un proceso interactivo y conversacional en el que el investigador formula preguntas a los participantes con el objetivo de obtener datos relevantes para su

estudio". (Rubin y Rubin 2022, p.29).

En la encuesta realizada a los doce (12) clientes, se obtuvo información acerca de la opinión que tenían ellos de la gestión cultural del Hotel Canimao, y se llegó a la conclusión que son insuficiente las actividades culturales realizadas en el hotel. En la Fase Analítica se examinan los contenidos y los resultados que arrojó la indagación de esta investigación mediante los instrumentos aplicados. Esta información recogida se transforma en una explícita narración codificando la información obtenida y disponiendo de datos más precisos. Para elaborar el reporte o informe de investigación en la Fase Informativa, se elaboró un informe final en el que se presentan los resultados que se obtuvieron en la investigación mediante las fases por las que atraviesa.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El Hotel Canimao, perteneciente al Grupo Hotelero Islazul S.A., de la ciudad de Matanzas, ostenta la categoría de dos estrellas. Está ubicado en las laderas del río Canímar, el que es completamente navegable, a través del histórico puente que lleva el mismo nombre que el río. En esta área se encuentra uno de cementerios aborígenes más grandes de las Antillas. Razón por lo que la historia del Hotel está relacionada con la cultura aborígen. El 23 de junio de 1991 quedó inaugurado en las márgenes del río con seis (6) bloques habitacionales de ciento sesenta (160) habitaciones, ofrece los siguientes servicios: Recepción veinticuatro horas; Lobby Bar veinticuatro horas; Habitaciones climatizadas, baños privados con agua fría y caliente, TV con cable; Piscina; Punto Náutico; Restaurante; Bar piscina; Cabaret con Bar mirador y Parrillada.

Dichas características forman parte de las fortalezas que posee y se convierten en potencialidades propias para la realización de un correcto turismo ecológico-cultural. Para partir de estas se debe empezar por la situación geográfica en donde se encuentra. Para ello se deben destacar como potencialidades que se sitúa en una zona protegida por la flora y la fauna, en las laderas de uno de los ríos más importantes que baña la ciudad, su cercanía a lugares atractivos e históricos como el cementerio de aborígenes más grande de las Antillas, el sitio histórico de la muerte de Guiteras y Aponte, Museo el Morillo, el cafetal La Dionisia, la barrera coralina situada en la Playa el Coral y demás atractivos del casco histórico de la ciudad de Matanzas, así como su cercanía al mayor destino de sol y playa de la Isla.

El Hotel cuenta además con una extensa piscina, una sala de fiestas, conserva una

escalinata desde el final del Hotel hasta el muelle en el río Canimar. A pesar de que la instalación tiene herramientas para ser un destino turístico lleno de riquezas por ser explotadas, posee una serie de carencias que reflejan la escasa gestión de los recursos turísticos existentes en ella, tales como culturales, históricos, patrimoniales, y ecológico.

Los resultados obtenidos de los métodos empíricos arrojaron resultados que proporcionaran al investigador la capacidad para definir características, potencialidades, carencias y a partir de aquí, proponer acciones que impulsen la gestión cultural en el centro. Para ello se tuvieron en cuenta indicadores como el nivel de preparación de cultural de los directivos, especialistas y animadores para realizar actividades de promoción, animación y recreación, la correcta gestión del turismo cultural con los clientes del hotel Canimao y la implementación de un enfoque educativo.

Este centro posee la capacidad de tener ciento sesenta (160) habitaciones para hospedaje de clientes. De la población seleccionada, conformada por los directivos, especialistas, animadores y clientes, se seleccionó una muestra de dos (2) especialistas de la gestión, el director, dos (2) animadores y doce¹² clientes. Del análisis de los instrumentos aplicados se pudo extraer lo siguiente:

La encuesta realizada a los doce (12) clientes demostró que el 60% de ellos no se sienten motivados por la gestión cultural que se realiza en la institución. Por otra parte la entrevista a los especialistas, que tuvo como objetivo, comprobar el criterio acerca de la gestión cultural y el uso de actividades de animación y recreativas, obtuvo como respuesta que se está realizando actividades de animación, sin embargo no se utilizan acciones que promuevan y animen la gestión cultural. Del cuestionario que se le realizó al director del centro se llegó a la solución que se puede realizar buenas actividades culturales que propicien la motivación de los huéspedes y de las personas que vean el material promocionado.

Después del análisis de estos datos se llegó a las conclusiones siguientes:

- Los huéspedes que se hospedan en el Hotel Canimao no desarrollan actividades de animación mediante las potencialidades que posee la instalación
- Los especialistas no utilizan todos los recursos necesarios para que se gestione la cultura mediante acciones de promoción, animación y recreación.
- La dirección no realiza una adecuada metodología que le permita conocer el trabajo con las actividades culturales

- Insuficiente preparación cultural de los especialistas que propician el trabajo creativo en actividades de animación
- Desconocimiento de las potencialidades brindadas como base para la promoción, animación y recreación de los turistas.
- Insuficiente planificación de actividades que propicien la motivación por las actividades culturales y deportivas
- Poca utilización de las tradiciones de la localidad y ciudad para desarrollar habilidades que involucren a los clientes.

Detallando esta información, las autoras proponen realizar una serie de actividades que vinculen la cultura con el turismo mediante la promoción, animación y recreación y se logre un desarrollo en el turismo cultural. Acciones que recojan aspectos relacionados con el rescate de las tradiciones y que sirvan de base para un mejor esparcimiento de los clientes en su tiempo libre mediante la gestión cultural en actividades recreativas y culturales.

Como resultados que se han logrado con la siguiente investigación se encuentran los siguientes

- El estudio da la factibilidad de introducir en los hoteles de forma integradora o parcial el material que aquí se propone
- Ha permitido identificar importantes hallazgos en torno a la gestión del turismo cultural desde una óptica educativa: implementación de programas de capacitación dirigidos tanto al personal como a los visitantes, ha logrado incrementar significativamente el nivel de conocimiento y aprecio por el patrimonio cultural.

Debilidades

- Necesidad de mejorar la coordinación entre los diferentes actores involucrados en la gestión del turismo cultural y ampliar los esfuerzos de difusión de estas iniciativas educativas.

Todas estas propuestas benefician no solo a la economía del Hotel sino a sus clientes internos y externos. Genera además un gran impacto en la comunidad local oportunidades económicas para artistas locales, promoviendo la preservación del patrimonio cultural o fomentando el orgullo y la identidad cultural entre los residentes.

CONCLUSIONES

La presente investigación sobre la gestión del turismo cultural en el Hotel Canimao desde una perspectiva educativa, aporta evidencia empírica sobre la relevancia de incorporar una perspectiva educativa en la gestión del turismo cultural, contribuyendo

así al fortalecimiento de modelos turísticos más sostenibles y respetuosos con la identidad y el patrimonio de las comunidades locales. Las implicaciones de estos hallazgos son de gran relevancia para el ámbito académico y profesional, ofreciendo valiosas pautas para el diseño e implementación de estrategias de gestión turística que privilegien la educación y la sensibilización como ejes centrales

REFERENCIAS

- Gregorio, C. (2017). *Metodología de la investigación cualitativa*. Ediciones Morata p. 78.
- ICOMOS. (2022). *Carta Internacional sobre Turismo Cultural: La Gestión del Turismo Cultural: La gestión del turismo en los sitios con patrimonio significativo*. https://www.icomos.org/charters/tourism_sp.pdf
- Moscardo, G. (2021). Educar para el turismo sostenible. Una revisión de la literatura. *Turismo Sostenible*, 29(1), 70-85. <https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1825458>
- Richards, G (2018). Turismo Cultural: una revisión de las investigaciones y tendencias recientes. *Revista de Gestión Hotelera y Turística*, 36, pp. 12-21. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2018.03.005>.
- Rubin, H. J y Rubin, I.S. (2022). *Entrevista cualitativa: el arte de escuchar datos* (4th ed.). Publicaciones SAGE