



**FACULTAD DE CIENCIAS TÉCNICAS
Y ECONÓMICAS
CARRERA DE LICENCIATURA EN TURISMO**

TRABAJO DE DIPLOMA

Producto Turístico Cultura y Tradición de la Ciudad Esprituana

Tourist Product Culture and Tradition of the City of Esprituana

Autora: Rocío de la Caridad García González

Tutora: MSc. Milvia Saucedo Bernal, Profesora Auxiliar

Curso 2022

Copyright©UNISS

Este documento es Propiedad Patrimonial de la Universidad de Sancti Spíritus “José Martí Pérez”, y se encuentra depositado en los fondos del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación “Raúl Ferrer Pérez”, subordinado a la Dirección General de Desarrollo 3 de la mencionada casa de altos estudios.

Se autoriza su utilización bajo la licencia siguiente:

Atribución- No Comercial- Compartir Igual



Para cualquier información, contacte con:

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación “Raúl Ferrer Pérez”.
Comandante Manuel Fajardo s/n, esquina a Cuartel, Olivos 1. Sancti Spíritus. Cuba.
CP. 60100

Teléfono: **41-334968**

RESUMEN

La oferta turística de Cuba históricamente ha estado basada en el producto sol y playa. La ciudad de Sancti Spíritus, ubicada en el centro de Cuba, próxima a uno de los polos turísticos más importantes de la Isla, cuenta con un enorme potencial para convertirse en un destino turístico cultural por los valores patrimoniales y culturales que posee. El Hotel E Rijo, una de las instituciones hoteleras más emblemáticas de la ciudad por su imagen y ubicación geográfica posee todas las condiciones para vincular la historia cultural de la ciudad a sus ofertas. Esta investigación tiene como objetivo elaborar un producto turístico que contribuya a promover la ciudad de Sancti Spíritus como destino cultural. Para ello, se aplica el procedimiento, propuesto por Machado, el cual establece la creación de nuevos productos incluyendo varios tipos de recursos y atractivos con el que se logra el diseño del Producto Turístico Cultura y Tradición de la Ciudad Espirituana que permitirá a esta institución realizar turismo cultural como una alternativa para diversificar sus servicios y divulgar por el mundo las riquezas patrimoniales de la ciudad.

ABSTRACT

Cuba's tourist offer has historically been based on the sun and beach product. The city of Sancti Spiritus, located in the center of Cuba, close to one of the most important tourist poles on the island, has enormous potential to become a cultural tourist destination due to its heritage and cultural values. The Hotel E Rijo, one of the most emblematic hotel institutions in the city to its offers. This research aims to develop a tourism product that contributes to promoting the city of Sancti Spiritus as a cultural destination. For this, the procedure proposed by Machado is applied, which establishes the creation of new products including various types of resources and attractions with which the design of the Cultural Tourism Product and Tradition of the city of Spiritus is achieved, which will allow this institution to carry out cultural tourism as an alternative to diversify its services and spread the rich heritage of the city throughout the world.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	4
CAPÍTULO 1: INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA SOBRE TURISMO CULTURAL, PATRIMONIO Y EL DISEÑO DE PRODUCTOS TURÍSTICOS.....	8
1.1 Introducción	8
1.2 El turismo y turismo cultural, conceptos y tendencias actuales.	8
1.3 Cultura y Patrimonio.....	11
1.4 Cuba y el turismo cultural.	13
1.5 Producto Turístico. Conceptos	15
1.6 Conclusión del Primer Capitulo	17
CAPÍTULO 2: DIAGNOSTICO DE LOS RECURSOS TURISTICOS DE LA CIUDAD DE SANCTI SPIIRTUS Y LA SITUACION ACTUAL DEL HOTEL E RIJO	18
2.1. Introducción	18
2.2 Aplicación de la metodología de diagnóstico en la entidad objeto de estudio.....	18
2.3 Descripción de los pasos metodológicos.....	18
2.4 Aplicación del procedimiento seleccionado	19
2.5 Resultados del Diagnóstico.....	34
2.6 Conclusión del Segundo Capitulo	35
CAPÍTULO 3: DISEÑO DEL PRODUCTO TURISTICO CULTURAL	36
3.1. Introducción	36
3.2 Aplicación del procedimiento participativo para el diseño de productos turísticos integrados de Machado (2011)	36
3.3 Conclusiones del Tercer Capitulo	40
CONCLUSIONES.....	41
RECOMENDACIONES.....	42
BIBLIOGRAFÍA.....	43
ANEXOS	46

INTRODUCCIÓN

Durante décadas, el turismo ha experimentado un continuo crecimiento y una profunda diversificación, hasta convertirse en uno de los sectores que crecen con mayor rapidez en el mundo.

En la actualidad, se ha convertido en un instrumento para el desarrollo de muchas ciudades, bien concebido, puede coadyuvar a conservar el patrimonio tanto natural como cultural, tangible e intangible, brindando oportunidades a centros poblados, que han estado alejados de beneficios económicos, sociales y ambientales, basándose en el buen uso de sus recursos y las formas de vida que poseen como cultura y/o grupo social. (Sierra & Solarte, 2012)

El Turismo Cultural se define como "Aquel viaje turístico motivado por conocer, comprender y disfrutar el conjunto de rasgos y elementos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o grupo social de un destino específico" (SECTUR-CESTUR, 2002).

Esta modalidad turística juega un papel muy importante para dar a conocer, preservar y disfrutar el patrimonio cultural y turístico de nuestro país. Los efectos que genera el tratamiento adecuado del turismo cultural, desde una perspectiva de mercados, trae como consecuencia, la satisfacción del cliente, la conservación del patrimonio de uso turístico y el desarrollo económico y social de las comunidades.

Para Cuba, el sector turístico es reconocido por varios autores (Tesoro, 2016) como uno de los principales renglones en el desarrollo económico y social del país. Su desarrollo ha enfrentado a un proceso continuo de cambios sociales, políticos y económicos a nivel mundial, Hoy se enfrenta el gran reto de la reanimación de este sector en medio de una situación económica bien compleja.

Situada al centro de la Isla de Cuba a unos 380 Km. de la capital se encuentra la ciudad de Sancti Spíritus, cuarta villa fundada por Diego Velázquez, hecho que se remonta en 1514. Algunos aspectos de diferentes géneros reafirman la identidad de la ciudad espirituana, con importantes procesos que desde espacios históricos representan núcleos de peculiar importancia dentro de la cultura cubana.

Cuenta con un excelente patrimonio histórico, cultural, monumental, artístico y natural, que usados de una forma creativa y atrayente se convierten en una posibilidad única

de satisfacer las necesidades de un público ávido por conocer y disfrutar los encantos de una de las primeras Villas de Cuba.

Propiciar una vida espiritual más plena a la población y sus asentamientos es importante para el desarrollo de la cultura, la conservación y difusión del patrimonio, la estimulación a la creación artística y literaria, el incremento constante del trabajo comunitario y la fluidez en la información cultural.

La música espirituana es la más antigua de Cuba, desde Trinidad, municipio perteneciente a la zona sur de Sancti Spíritus, una de las primeras villas fundadas. Esta música se extendió por toda la Región Central. Se ha personificado en el plano campesino con el llamado Punto Espirituano, caracterizándolo el estribillo establecido dentro del Punto Guajiro, el más relacionado y parecido al son.

Entre otras manifestaciones del arte se encuentra la pintura. Las artes plásticas se manifiestan desde el siglo XIX recoge las vivencias de las añejas villas (Trinidad y Sancti Spíritus), los pueblos y campos espirituanos.

Se destacan en la plástica nombres ilustres que prestigian el territorio: Antonio Díaz, Julio Neira, Félix Pestana, Félix Madrigal, Ania Toledo, Jorge López, José Perdomo, y otros pintores y escultores que hacen bella la ciudad con sus obras, han situado la plástica espirituana en el ámbito nacional e internacional.

En la zona colonial de Sancti Spíritus coinciden las distintas épocas constructivas desde el siglo XVII al XIX: barroco español regional o criollo y la neoclásica.

Cuenta entonces, con recursos privilegiados para emplearlos como partes de las ofertas de los diferentes destinos turísticos.

Los hoteles E, distribuidos por todo el país, cuentan con edificios de arquitectura colonial y detalles que hacen resaltar el buen gusto. Sancti Spíritus cuenta con 3 hoteles de ciudad pertenecientes a esta marca.

Uno de ellos es el Hotel E Rijo, situada en el casco histórico de la ciudad diseñado en función del turismo cultural, con altos estándares y excelencia en el servicio, además de estar categorizado como Hotel 4 **** por el Ministerio del Turismo en Cuba. No obstante, esta instalación, no cuenta con un producto turístico cultural que integre el arsenal de recursos que tiene la ciudad, pues esta se ha marginado a ser solamente una ciudad de tránsito, cuando por el contenido patrimonial que posee pudiera

convertirse en un destino turístico cultural de excelencia en el centro de Cuba, lo cual constituye la situación problemática del presente trabajo.

Definiendo como problema de investigación: ¿Cómo diseñar un producto turístico cultural en EL Hotel E Rijo que promueva a la ciudad de Sancti Spíritus como destino cultural del centro de Cuba y diversifique la oferta turística del Hotel?

Objetivo General:

Diseñar un producto turístico cultural en el Hotel E Rijo que contribuya a promover la ciudad de Sancti Spíritus como destino cultural y diversifique la oferta turística del Hotel.

Definiendo como objetivos específicos:

1. Realizar una revisión bibliográfica sobre las temáticas referidas a la modalidad de turismo cultural, patrimonio cultural tangible e intangible, y el diseño de productos turísticos culturales.
2. Realizar un diagnóstico de los recursos turísticos culturales de la ciudad de Sancti Spíritus y la oferta del Hotel E Rijo.
3. Diseñar un producto turístico cultural para el Hotel E Rijo que contribuya a promover la ciudad de Sancti Spíritus como destino cultural del centro de Cuba y diversifique la oferta turística del Hotel.

Siendo la Hipótesis de la Investigación: Si se diseña un producto turístico cultural en el Hostal del Rijo se puede promover la ciudad de Sancti Spíritus como destino cultural del centro de Cuba y diversificar la oferta turística del Hotel.

Objeto de Estudio: Turismo Cultural.

Campo de Estudio: Producto turístico Cultural.

Se establecen como variables:

- Variable independiente: producto turístico cultural
- Variable dependiente: promoción de la ciudad de Sancti Spíritus como destino cultural del centro de Cuba y diversificación de la oferta turística del Hotel E Rijo.

La Población utilizada fueron los trabajadores y huéspedes del Hotel E Rijo y la muestra fue no intencional, probabilística.

El diseño de un producto turístico cultural permitirá contar con una oferta para mejorar la experiencia de los clientes hospedados en el Hotel E Rijo diversificando su oferta

turística, además de promover la ciudad de Sancti Spíritus como destino cultural del centro de Cuba

El valor teórico se manifiesta en el desarrollo de una investigación bibliográfica, partiendo de la consulta de documentos actualizados, tanto nacionales como extranjeros, con respecto al diseño de productos turísticos culturales y que pueden convertirse en la base para investigaciones futuras.

La investigación es pertinente ya que resuelve un problema real del hotel, además el producto diseñado puede ser igualmente comercializado por otros hoteles si resulta del agrado de los clientes.

Los métodos y técnica a utilizar fueron: del nivel teórico: histórico-lógico, inductivo-deductivo, análisis y síntesis. Del nivel empírico: la entrevista, la encuesta, la revisión documental y la observación directa.

El informe de la investigación se estructura en introducción, un primer capítulo destinado a la revisión bibliográfica sobre el diseño de productos turísticos de manera general, un segundo capítulo que contendrá el diagnóstico de la oferta del hotel y los recursos turísticos culturales de la ciudad y un tercer capítulo que abordará el diseño del productos turísticos culturales .Se arriba a conclusiones que quedan reflejadas en el informe, se dan recomendaciones, se relaciona la bibliografía utilizada en la investigación y se añaden anexos.

CAPÍTULO 1: INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA SOBRE TURISMO CULTURAL, PATRIMONIO Y EL DISEÑO DE PRODUCTOS TURÍSTICOS.

1.1 Introducción

El presente capítulo tiene como objetivo mostrar los temas que constituyen el marco teórico para el desarrollo de la investigación, partiendo de los principales conceptos y análisis de criterios que se toman de la bibliografía. Mediante la estrategia planteada en hilo conductor. (Anexo 1).

1.2 El turismo y turismo cultural, conceptos y tendencias actuales.

El Turismo es un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocio. Esas personas se denominan viajeros (que pueden ser o bien turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo abarca sus actividades, algunas de las cuales suponen un gasto turístico. (OMT, 2008).

El conjunto de fenómenos y relaciones económicas, psico-sociológicas y medioambientales que se generan entre los viajeros y las entidades vinculadas a los viajes desde el lugar emisor, las entidades proveedoras de servicios y productos en el lugar de destino, los gobiernos de los lugares emisores y receptores así como las comunidades locales de acogida, con motivo del viaje y estancia de visitantes temporales en un destino diferente a su lugar de residencia habitual. (Martín, 2010).

Durante décadas, el turismo ha experimentado un continuo crecimiento y una profunda diversificación, hasta convertirse en uno de los sectores económicos que crecen con mayor rapidez en el mundo. El turismo mundial guarda una estrecha relación con el desarrollo y se inscriben en él un número creciente de nuevos destinos. Esta dinámica ha convertido al turismo en un motor clave del progreso socioeconómico. El turismo tiene múltiples modalidades, una de ellas es el turismo cultural.

El turismo cultural actual constituye un fenómeno de difícil definición, dificultad que deriva de la propia complejidad inherente al concepto de cultura. La Organización

Mundial del Turismo en 1985 lo define como “el movimiento de personas debido esencialmente a motivos culturales como viajes de estudio, viajes a festivales u otros eventos artísticos, visitas a sitios o monumentos, viajes para estudiar la Naturaleza, el Arte, el Folklore, y las peregrinaciones” (OMT, 1995; citado en Richards 1996, p.24).

En tanto, Richards (2000), un referente a la hora de definir el turismo cultural, propone una definición conceptual que se basa en el modo en que los turistas consumen la cultura, concepto que asumimos en esta investigación. De este modo, define el turismo cultural como el desplazamiento de personas desde sus lugares habituales de residencia hasta los de interés cultural con la intención de recoger información y experiencias nuevas que satisfagan sus necesidades culturales.

Conforme a esta definición, el turismo cultural no sólo abarca el consumo de los productos culturales del pasado, sino también de la cultura contemporánea o modo de vida de un pueblo o región.

Por su parte, Romero (2010) establece tres clasificaciones para los turistas de índole cultural: los turistas de motivación cultural, los de inspiración cultural y los turistas atraídos por la cultura.

Los de motivación cultural seleccionan el destino en función de las oportunidades culturales que le ofrece. Están altamente motivados por aprender y preparan su viaje con antelación, informándose de lo que quieren ver. Pasan varios días en la ciudad o región elegida y realizan desplazamientos de corta duración por el entorno inmediato. Suelen ser residentes en una metrópolis o gran ciudad, de mediana edad, de considerable nivel educativo, con un nivel adquisitivo medio o alto y que viajan con asiduidad.

Los turistas atraídos por la cultura pasan sus vacaciones en un destino no cultural, como la playa o la montaña, pero no les importa, de forma ocasional, visitar lugares históricos y aprovechar las oportunidades culturales disponibles como: ciudades, fiestas locales, museos, sitios arqueológicos, etc. Mientras que, los turistas de inspiración cultural eligen destinos famosos por su patrimonio cultural para visitarlo una vez en la vida y con pocas intenciones de repetir. Suelen viajar en grupos organizados con visitas en ruta a varias ciudades, sin una estancia prolongada en ninguna de ellas. Es el segmento de visitantes más abundante en las ciudades

históricas y lo más parecido a turismo de masas por su forma de comercialización, comportamiento y consumo.

Es uno de los tipos de turismos más practicados a nivel mundial en los últimos años. Comprender las vivencias y tradiciones de una nación, conocer su historia, su gastronomía, y sus actividades más comunes, hacen de este turismo una práctica altamente atractiva para aquellos extranjeros que desean contemplar la vida desde una perspectiva diferente.

El creciente desarrollo del turismo cultural en los últimos años se debe fundamentalmente según Reinoso (2019) a “la valoración creciente de la cultura y el patrimonio histórico por parte de la sociedad, la tendencia a abandonar el modelo tradicional de sol y playa (...) este crecimiento ha sido más notable en las ciudades o conjuntos históricos declarados Patrimonio de la Humanidad”. Vale destacar que la cultura es una variable constantemente asociada a los viajes turísticos (De Morais et al, 2014). Por eso es común verla como elemento motivador para elegir un destino turístico.

En las Clasificaciones del turismo se encuentra el turismo alternativo, que dentro del mismo está el turismo cultural, el cual se desglosa en lo siguiente (Acerenza, Miguel Ángel, 1991):

- Histórico
- Histórico Artístico Monumental
- De Arquitectura popular, exposiciones, étnico
- Étnico Folklore, costumbres y tradiciones
- Religioso
- De Formación
- Lúdico-Festivo
- Literario
- Gastronómico
- Industrial
- De Compras y Shopping

1.3 Cultura y Patrimonio.

Cultura es el conjunto de conocimientos y rasgos característicos que distinguen a una sociedad, una determinada época o un grupo social. (Rosario Peiró, 2020).

Estos son los elementos principales que integran una cultura:

Creencias: Se trata del conjunto de ideas que generan comportamientos concretos y atribuyen significados y valores a determinadas cosas. Las creencias pueden provenir de diferentes caminos. Por ejemplo, explicaciones científicas, dichos populares, asociadas a la religión, entre otras.

Normas: Existen una series de reglas, las cuales han de ser respetadas por las personas. En caso de lo contrario se producen una serie de sanciones correspondientes para subsanar el incumplimiento de esas normas.

Valores: Tienden a ser aquellas normas positivas que comparten de manera grupal y que se tratan de fomentar en la vida social.

Lenguaje: Algo indispensable para comunicarnos y que es compartido mundialmente. Gracias a él se puede debatir, comunicar, compartir conocimientos y que estos pasen de generación en generación.

Símbolos: Se trata de algo que expresa un determinado significado para una sociedad, grupo social o pueblo en concreto. Por ejemplo, una imagen religiosa, la bandera de un país que puede evocar sentimientos patrióticos.

Tecnologías: Se trata del conjunto de técnicas, métodos y aparatologías para mejorar y facilitar la labor del ser humano.

Identidad: Es algo que identifica a una sociedad y que incluye el estilo de vida, la alimentación típica, los cultos que existen en ella.

“El patrimonio cultural es uno de los principales motores del turismo y es responsable del 40% de los viajes mundiales” (Muñoz, Moure, & Revilla, 2018, p. 550). Se considera el fenómeno turístico más significativo y diverso de los últimos años y es uno de los productos emergentes que más se desarrolla. Las ciudades y las regiones están invirtiendo en mejorar sus oportunidades de turismo cultural para captar un mercado en constante crecimiento.

El turismo patrimonial y monumental es la visita contemplativa y reconstructiva al paisaje cultural de un territorio (Pérez-Pinzón & Serrano-Ruíz, 2018) que contiene

bienes de interés tangible e intangible que evidencian la presencia acontecimental (un día), expansionista (un año), colonial (un siglo) o civilizatoria (un milenio) de una comunidad humana.

El patrimonio cultural es entonces un recurso que permite reconocer los elementos identitarios, de pertenencia y arraigo de una comunidad, (Acosta & Lúgigo, 2017) pero es también un recurso que facilita el turismo.

El patrimonio, tanto material como inmaterial, y la cultura (Vinuesa & Torralba, 2018) se han incorporado a la oferta turística y a la competitividad entre los destinos, dado que atraen segmentos específicos de demanda y propician nuevas prácticas y experiencias. Al analizar los elementos del turismo mundial se observa que una de las grandes razones para el desplazamiento turístico es la visita a los monumentos y patrimonios arquitectónicos.

El Turismo Cultural constituye, hoy en día, un segmento turístico en expansión; convirtiéndose en un importante protagonista de la recuperación urbanística, arquitectónica y funcional de nuestras ciudades. Un producto turístico en el que los consumidores, buscan un contacto más directo con el patrimonio y la cultura.

Es un concepto innovador, eminentemente ético, con el que se busca favorecer la paz, la comprensión entre los pueblos y el respeto por el patrimonio cultural y natural, así como las especificidades identitarias de las comunidades anfitrionas en el marco de los intercambios que se dan al viajar. (Leal, 2006).

Características del Patrimonio Tangible

- Posee una relevancia histórica, cultural o natural.
- Incluye al patrimonio natural, patrimonio industrial, patrimonio arqueológico, patrimonio cultural, patrimonio artístico y patrimonio arquitectónico.
- Se puede cuantificar y medir, ya que está formado por objetos o inmuebles.
- El patrimonio tangible – inmueble son aquellos sitios o construcciones que no pueden ser trasladados de un lugar a otro.
- El patrimonio tangible – mueble incluye obras de arte, libros, documentos, fotografías, utensilios de la vida cotidiana de civilizaciones antiguas.

- Aporta un testimonio único de una tradición cultural o de una civilización existente o ya desaparecida.

Características del Patrimonio Intangible

- Es transmitido de generación en generación.
 - No es posible su cuantificación por lo que su valoración se mide desde el punto de vista simbólico.
 - Fomenta la diversidad cultural.
 - Es preservado por cada comunidad que documenta y protege su patrimonio tanto actual como pasado.
 - Infunde un sentimiento de identidad y continuidad en las sociedades.
 - Está formado por saberes o modos de hacer, celebraciones, rituales, festividades, gastronomía, vestimenta, expresiones artísticas como la danza, el teatro, la música.
- Equipo editorial, (2022)

1.4 Cuba y el turismo cultural.

En Cuba, la práctica del turismo cultural todavía es relativamente modesta en comparación a otras modalidades ya fomentadas. Las autoridades cubanas continúan trabajando por la diversificación de la oferta, a lo que se han trazado como meta brindar a las personas que nos visitan anualmente numerosas opciones que vayan más allá del sol y la playa, y darle a conocer más a los turistas que nos visitan; las excelentes riquezas culturales, históricas y naturales con las que cuenta la isla caribeña, además de que el público emisor interactúe con las manifestaciones que contempla la modalidad.

La progresiva potenciación de las ciudades históricas como destinos turísticos determina una afluencia de visitantes de características socioeconómicas heterogéneas. En este sentido, la condición social de los visitantes está parcialmente mediatizada por la popularidad turística de cada ciudad, hipótesis que enlaza con la teoría del ciclo de vida de las ciudades como destinos turísticos.

Cuba es el país del Caribe insular que posee más bienes reconocidos por la UNESCO como Patrimonio de la Humanidad.

Hasta la fecha un total de diez han sido incluidos en la lista. Pérez (2015) resalta que estas distinciones convierten a Cuba en el tercer destino de Latinoamérica en cuanto a ciudades patrimoniales, solo después de México y Brasil. Su destacado patrimonio cultural se evidencia en las cuatro ciudades históricas que han sido declaradas patrimonio cultural de la humanidad, ellas son La Habana (1982), Trinidad (1988), Cienfuegos (2005) y Camagüey (2008). “En (...) Cuba, la cultura ha sido el eje articulador del desarrollo social, económico y ambiental de las áreas históricas” (Leal Spengler, 2006, p. 13); “práctica que constituye una muestra de la visión holística y los avances en las políticas de preservación del patrimonio cultural en el contexto local” (Caballero, Castillo, Suárez, & Labrada, 2018, p. 62).

En Cuba la aprobación de las primeras leyes en relación con la preservación del patrimonio cultural y la declaratoria de monumentos nacionales y locales tuvo lugar en 1977, con la promulgación de las leyes 1 y 2, que dieron paso, un año después, a la Resolución que declaró algunos de los principales centros históricos del país como Monumentos Nacionales (Baracoa, Santiago de Cuba, Bayamo, Camagüey, Trinidad, Sancti Spíritus, La Habana, Remedios, Guanabacoa).

La isla de Cuba se convirtió en un fantástico destino turístico por la belleza de sus costas y su exuberante naturaleza, pero también, como resultado de su gran mestizaje, es diversa en tradiciones y costumbres, poseedora de una cultura única y llena de atractivos, no todos aprovechados por las instituciones hoteleras.

Ese rico patrimonio cultural, forjado durante largos años, es un motivo más de peso para aquellos miles de visitantes que apuestan cada año por el país caribeño en su descanso. Ciudades con abundantes exponentes de la arquitectura colonial -en perfecto estado de conservación-, hoteles vinculados a la actividad de la plástica, sitios patrimoniales y un amplio calendario de celebraciones y festividades conforman la oferta para la industria turística del país.

Los festejos populares también se insertan en el amplio calendario de ofertas para el turismo, con especial peso para los tradicionales carnavales de verano, cuyo origen se remonta a la época de la colonial. En esa línea se insertan las parrandas de Remedios -con una historia de casi 180 años- y de Bejucal (La Habana), eventos que involucran a la totalidad de la población residente en las mencionadas localidades.

Cuba dispone además de unas 120 galerías de arte, tiendas de antigüedades y salones de artes plásticas, unido a casi 260 museos de las más variadas manifestaciones, así como más de 80 teatros de múltiples usos.

El calendario cultural de la isla incluye numerosos encuentros, talleres, festivales, congresos y cursos especializados, diseñados para todos los gustos y en las más diversas manifestaciones artísticas.

Todo ello invita a los turistas a compartir un quehacer cultural y de tradiciones que se pueden enriquecer cada año, a la vez que brinda autenticidad, rigor profesional y franqueza. Las diversas opciones que ofrece la cultura cubana, apoyada en su riqueza e historia, la convierten además en pieza clave del producto turístico de la mayor de Las Antillas y uno de los principales atractivos de esa industria en la actualidad.

1.5 Producto Turístico. Conceptos

En algunos casos, el término “producto turístico” es confundido con otros conceptos a los cuales se les da un significado similar, tales como patrimonio turístico, oferta turística, o recurso turístico. El producto turístico integra tanto los recursos, como la oferta y el patrimonio pero es algo más.

La definición que recoge el autor Miguel Ángel Acerenza (1990) sobre el producto turístico es la siguiente: “Es un conjunto de prestaciones, materiales e inmateriales, que se ofrecen con el propósito de satisfacer los deseos o las expectativas del turista..., es un producto compuesto que puede ser analizado en función de los componentes básicos que lo integran: atractivos, facilidades y acceso.”

Todos estos elementos que conforman el producto turístico se resumen en tres: recursos turísticos, infraestructuras, y empresas y servicios turísticos. Los recursos turísticos pueden ser relacionados con la naturaleza, con la historia, o con la cultura viva del destino turístico. En cuanto a las infraestructuras, son los elementos físicos, públicos y privados necesarios para el acceso del destino y disfrute de su oferta turística por parte del turista como pueden ser por ejemplo; infraestructuras de transporte (carreteras, aeropuertos, aparcamientos), de sanidad (hospitales, centros de salud) de seguridad y protección del turista, (policía, protección civil, embajadas), de energía (alumbrado de calles), de señalización turística (paneles, monolitos con

información turista de los destinos), hidráulicas (abastecimiento y evacuación de aguas).

El producto turístico, por lo tanto, tiene componentes tangibles (como ruinas arqueológicas, una montaña o un museo), pero también intangibles (la hospitalidad de la gente, la calidad de atención). Sus características están dadas por la interacción y la combinación entre todos estos componentes, de características muy diversas entre sí. Puede decirse que el producto turístico incluye a todos los elementos que posibilitan el desarrollo de la actividad turística.

Partiendo de todos estos aspectos, nos topamos con el hecho de que producto turístico puede ser muchas cosas que ofrezca un destino cualquiera a sus visitantes. En concreto, estos son los productos de ese tipo que más se brinda a los viajeros y que estos más reclaman:

-Espacios: playas, montañas, parques nacionales.

-Lugares culturales: museos, monumentos, yacimientos arqueológicos.

-Ocio: ferias, locales nocturnos, casinos, conciertos.

-Actividades: deportes acuáticos, rutas senderistas, paseos a caballo, viajes en globo, rutas teatralizadas.

-Instalaciones turísticas o gastronómicas: alojamientos (hoteles, hostales), restaurantes, bares, cafeterías.

-Infraestructuras: medios de transporte, conexión a Internet.

Es importante ser conscientes de que cada destino tiene que prestar especial atención a los productos turísticos que puede ofrecer y que le hacen atractivo.

Componentes del Producto Turístico:

- Bienes y Servicios.
- Recursos.
- Infraestructuras y equipamiento.
- Gestión.
- Imagen de Marca.
- Precio.

1.6 Conclusión del Primer Capítulo

- El turismo representa una oportunidad de aprovechar el patrimonio cultural si se planea, organiza y promueve, generando recursos para su conservación y desarrollo.
- En Cuba, el turismo ha tenido un crecimiento acelerado debido al desarrollo de la actividad turística y la creación de productos turísticos atractivos que rodean al turista de un ambiente diferente al de su lugar de residencia.

CAPÍTULO 2: DIAGNOSTICO DE LOS RECURSOS TURISTICOS DE LA CIUDAD DE SANCTI SPIRITUS Y LA SITUACION ACTUAL DEL HOTEL E RIJO

2.1. Introducción

En este capítulo se muestran los resultados del diagnóstico realizado a los recursos turísticos de la ciudad de Sancti Spíritus y la situación actual del Hotel E Rijo. Para desarrollar el presente análisis se realiza la selección de una metodología acorde con los objetivos de la investigación. Los métodos y técnicas utilizados para este diagnóstico fueron las encuestas, entrevistas (Anexo 2 y 3) y la observación directa, así como la revisión documental.

2.2 Aplicación de la metodología de diagnóstico en la entidad objeto de estudio.

Este procedimiento fue elaborado por Martínez (2006), está formado por tres pasos fundamentales: Formación del grupo de diagnóstico, Elaboración del cronograma y Ejecución del diagnóstico, este último paso se divide a su vez en análisis externo y análisis interno

A continuación, se enumeran los pasos a seguir para realizar el diagnóstico en cuestión:

- 1. Formación del grupo de diagnóstico.**
- 2. Caracterización de la entidad.**
- 3. Análisis externo.**
- 4. Análisis interno.**

2.3 Descripción de los pasos metodológicos.

Formación del grupo de diagnóstico: Para la realización del diagnóstico en cuestión se conforma un grupo de trabajo compuesto por quienes dirigen la investigación y por personal de la entidad.

Caracterización de la entidad: Este paso específico ayuda a familiarizarse con la entidad, reflejando su misión y visión, así como la descripción de sus principales productos.

Análisis Externo: Se analiza fundamentalmente el producto de la competencia, además de los obstáculos y las potencialidades que puedan afectar la realización del producto

Análisis Interno: Se analiza la promoción y comercialización del producto de la entidad, los niveles históricos de venta de las excursiones patrimoniales y culturales de venta directa, su ciclo de vida y las modificaciones o variaciones que han sufrido las diferentes excursiones, entiéndase el rediseño de las mismas.

2.4 Aplicación del procedimiento seleccionado

Paso I: Formación del Grupo de Diagnóstico:

El grupo que realizó el diagnóstico externo y de la entidad está conformado por:

-MSc. Milvia Saucedo Bernal, profesora auxiliar de la UNISS y tutora de la presente investigación.

-Gerente del Hotel E Rijo Yansert Rodríguez Rodríguez

-Rocío García González, aspirante al título de Licenciada en turismo y quien realiza esta investigación.

Paso II. Caracterización de la entidad.

En el paso 2 se evaluarán dos aspectos:

1. Caracterización general del entorno del Hotel E. Rijo, donde se analizarán los recursos turísticos culturales de la ciudad donde se encuentra la instalación
2. Caracterización del Hotel E. Rijo

1. Caracterización general del entorno del Hotel E. Rijo

El Hotel E. Rijo se encuentra ubicado en el centro histórico de la ciudad de Sancti Spíritus, ésta central provincia ostenta el privilegio de ser la única del archipiélago cubano sobre cuyo territorio se asientan dos de las primeras siete villas fundadas a comienzos del siglo XVI por el Adelantado español Diego Velázquez: la del Espíritu Santo y la de la Santísima Trinidad.

Sancti Spíritus fue fundado en 1514 a orillas del río Tuinucú, en el territorio indígena de Magón, vocablo aborígen que significa "país que no tiene fin", y que a la vez

identificaba al cacique del lugar. Posteriormente en 1528 fue trasladada a las márgenes del río Yayabo.

Diagnóstico de los valores patrimoniales tangibles e intangibles como recursos turísticos culturales. (Anexo 5).

Valores patrimoniales intangibles:

Las Tradiciones forman parte indispensable del legado cultural, son aprendidas por las nuevas generaciones y a su vez transmitidas a las siguientes a fin de que se conserven, se consoliden, se adecuen a nuevas circunstancias y forman parte de la identidad. De ahí que la provincia posea un gran número de festejos tradicionales.

El Santiago Espirituano es considerada la tradición festiva más antigua, siendo la más arraigada en la provincia distinguidas en el amplio espectro de las expresiones populares, potenciadas a lo largo de los tres siglos y caracterizadas por los encuentros de bebidas, disfraces, comparsas, carrozas, calles engalanadas, el desarrollo de fuegos artificiales, venta en quioscos de accesorios para el carnaval, paseos en coches, donde se aprecia la calidad, belleza y colorido de la fiesta. Aún, cuando mucho de estos elementos se han perdido y otros han variado, queda en el ánimo popular hacer una fiesta digna, adaptada a las nuevas exigencias económicas.

La Feria Agropecuaria e Industrial en la actualidad forma parte de la identidad y la tradición espirituana atendiendo a las principales prácticas culturales realizadas por ella en su quehacer. Las que contribuyen al desarrollo sociocultural de la localidad y a su posterior avance como fuente generadora de actividades culturales.

La Danza Isleña: llegó tras la emigración española y se fundó en 1929 por José Garcés en Pueblo Nuevo, Pozas. Es el Grupo Portador único en el país con esa característica que mantiene la esencia. Está conformado por seis parejas de baile y un grupo musical. La caracterizan sus trajes típicos, las banderas, sus cintas y el acompañamiento de una banda de música que ejecuta los movimientos mientras los bailarines hacen galas de su fuerza y vigor. Ostenta el premio Nacional Memoria Viva, que otorga el Centro de Investigaciones y desarrollo de la Cultura Juan Marinello y el premio de Cultura Comunitaria. Es atendido desde hace más de dos décadas por la Instructora de Danza Felicia Estepa.

La provincia se destaca por la presencia de diferentes géneros musicales tales como: la trova, el género campesino; así como los formatos de tríos, parrandas, septetos y el coro de clave. Somos una ciudad trovadoresca, la importancia musical de la trova espirituana radica, en la influencia de la clave espirituana y en las tonadas y puntos yayaberos que forman parte del fenómeno trovadoresco de la región.

Se cuenta con figuras como Rafael Gómez Mayea (Teofilito), Miguel Companioni, Juan de la Cruz Echemendía. Contamos con importantes agrupaciones musicales de reconocido prestigio nacional e internacional entre ellos: Coro de clave, es una institución insigne, único de su tipo en el país, La Parranda Típica Espirituana, Septeto Espirituano, Trío Miraflores de Sancti Spíritus son las mundialmente conocidas composiciones: Pensamiento, Rosalba, Mujer Perjura, Un Canto a Cabaiguán.

El Punto Guajiro: es otra manifestación identitaria que se desarrolla en el ambiente semiurbano, mediante dúos, tríos, conjuntos, parrandas y generaciones diversas de poetas improvisadores que desde entonces hasta la fecha han interpretado tonadas y puntos típicos de la región. La Parranda Típica Espirituana, es la que tiene su continuidad en la Parranda Hermanos Sobrino, agrupación que defiende e integra en su repertorio esos raigales puntos y tonadas.

La Artesanía una de las grandes vertientes culturales de formada tradición familiar: Tejidos, como el bordado canario, frivolité y el punto trinitario, fibras de Guaniquiqui, Pajas de maíz, yagua de palmera, tallados en madera, se destaca la provincia en todas las ferias nacionales e internacionales.

Nuestros artistas a través del tiempo han crecido participando en importantes eventos de todas las manifestaciones del arte y conquistando los cimeros lugares. Se trabaja para mantener la vitalidad de nuestras más genuinas tradiciones culturales que determinan nuestra identidad.

Valores patrimoniales tangibles:

Puente sobre el río Yayabo:

Como símbolo de nuestra villa espirituana yergue magistral el soberbio Puente Yayabo que ha llegado hasta nuestros días conservando su estilo original. Es en 1771 que aparece el primer proyecto para su realización. Sin embargo, no es

hasta 1817 en que se colocaría la primera piedra que había de dar inicio a su ejecución, la cual se culminaría ocho años más tarde inaugurándose el 12 de julio de 1825. El puente levantado sobre el Río Yayabo es el símbolo patrimonial de la ciudad de Sancti Spíritus. Se encuentra situado al suroeste del centro histórico urbano, en el antiguo "Paso de las Carretas" y conecta el área histórica con el Barrio de Colón. Surgió de la necesidad de facilitar el cruce del río Yayabo, ya que en épocas de lluvia era difícil atravesarlo. Su diseño se asemeja al de un puente medieval porque está hecho de piedra de cantería. Está formado por cinco arcos que disminuyen su altura a medida que se acerca a sus orillas. Tiene una altura de 9 metros y un largo de 5.

Motivos de su Construcción: El desarrollo incipiente de la villa del Espíritu Santo a finales del siglo XVII permitió la creación de un puente que la enlazara a Trinidad, ciudad floreciente en el comercio de la época. En ese entonces la comunicación se veía interrumpida por el cauce del río Yayabo, en su momento caudaloso y amante de las crecidas.

Hay un mito sobre su construcción que dice que se hizo con leche de vaca traída en grandes cantidades para humedecer la mezcla de cal y arena y el no uso de cemento. Ese es el motivo de haber resistido milagrosamente casi dos centurias. Además de su estilo único, que realza la arquitectura colonial del lugar donde se levanta, el Puente Yayabo es uno de los símbolos de la ciudad de Sancti Spíritus y Monumento Nacional de Cuba[2] desde el 21 de febrero de 1995, que contribuye a dar perfil al casco histórico de la ciudad de Sancti Spíritus.

Teatro Principal:

Es hasta hoy un lugar de refinados eventos artísticos y culturales y uno de los más antiguos teatros del país. Se construyó bajo el gobierno municipal del alcalde Francisco Mario Ramírez, con el apoyo de todos los vecinos. La dirección de la misma fue confiada al maestro Blas Cabrera y la carpintería al maestro Aparicio. El 15 de julio de 1839, tras 11 meses de arduo trabajo que demoró su edificación fue inaugurado, el que se convertiría con el de cursar de los años en unos de los exponentes más significativos de nuestra etapa. El Teatro Principal de la Villa de Sancti Spíritus, la

cuarta fundada en Cuba por los colonizadores españoles, se inauguró el 15 de julio de 1839, gracias a la voluntad de un grupo de amantes de las letras y las artes en general

Su constructor fue el maestro de obras Blas Cabrera, quien empleó once meses para la edificación de estilo neoclásico y que trató de copiar a Tacón de la Habana.

En su historia se enmarca haber sido hospital de sangre durante las gestas independentistas, alojamiento de tropas españolas, albergues de víctimas de la reconcentración ordenada por el gobernador ibérico Weyler, y en dos ocasiones como cocina, que dañaron el cielo raso, el tinglado y los decorados. Para realizar mejoras al centro cultural se desarrollaron trabajos que permitieron dotarlo de funcionales camerinos, instalar nuevamente equipos de climatización, construir un nuevo escenario y dotarlos de modernos sistemas de luces y audio, labor que duró 15 meses, que posibilitaron que el 15 de julio de 2012, en el aniversario 173 de su apertura, abriera nuevamente sus puertas a la población de Sancti Spíritus

Características actuales Su escenario mide 18 metros de ancho por 7 de fondo, con 4 cámaras, una negra y la otra azul, su telón de boca es azul prusia; que funciona al sistema español. Dispone también de un foso para la orquesta. En la parte trasera del escenario existen camerinos y uno de cambio rápido en un costado; en el segundo piso están situadas las cabinas para el control de las luces y el sonido. Existen además salas de prensa, de taller, de protocolo y de ensayo general.

Iglesia Parroquial Mayor del Espíritu Santo:

La Iglesia Parroquial Mayor o templo del Espíritu Santo es la construcción más antigua que se ha fechado en la ciudad de Sancti Spíritus. Se encuentra situada en el lugar más prominente de la Plaza Mayor, en el corazón del Centro Histórico de Sancti Spíritus. Ha estado dedicada al culto católico desde su terminación en 1680 hasta nuestros días. La actual construcción es la cuarta que ha tenido la Iglesia Parroquial Mayor de la villa, la primera fue un bohío que existió en el lugar de la fundación en Pueblo Viejo, la segunda fue otro bohío erigido tras la mudada de la villa en 1522, la tercera fue de materiales más duraderos y se hizo en 1612, pero se deterioró y fue

sustituida por la actual. en 1871 se le añade el reloj público adquirido en 600 pesos recolectado por los habitantes.

La Iglesia Parroquial Mayor es el templo más antiguo de Cuba. Originalmente se edificó en el Pueblo Viejo, próximo al río Tuinucú, y fue construido en madera. Debido al crecimiento de la ciudad en 1680, se cambió su ubicación a la actual, construyéndose de cal y canto. Hoy en día es una de las joyas coloniales de estilo románico y barroco más visitada por el turismo internacional. En 1977 fue declarada Monumento Nacional. Su torre de 40 metros de altura y su graderío de 103 escalones son los dos aspectos más destacados de su arquitectura, así como su oratorio, que en la segunda mitad del siglo XVII fue asaltado por piratas, llevándose vasos sagrados, ornamentos litúrgicos y una famosa paloma de oro.

Su entrada principal también se conoce como la “Puerta del Perdón” debido a una conocida leyenda. Se dice que allí se enterró a una señora malhumorada que así lo pidió en su lecho de muerte con la intención de que, con el paso de los visitantes sobre su cadáver, algún día Dios la perdonara.

Su reloj público, que da la hora para el norte de la ciudad y para el sur, data de 1911, pero el primero que tuvo fue comprado en 1771, con 600 pesos reunidos por el pueblo para la construcción del puente sobre el río Yayabo. Los techos del templo son de original armadura, con signos arábigos y arcos de ladrillos. Los alfarjes de la nave principal, la cubierta abovedada de la Capilla del Cristo de la Humildad y la Paciencia hacen de este uno de los edificios más sobresalientes del Centro Histórico de Sancti Spíritus, una verdadera reliquia arquitectónica, orgullo de sus pobladores, que testimonia la antigüedad de la Villa, la cual recibió por Real Orden el título de ciudad en 1867. Fue declarada Monumento Nacional el 10 de octubre de 1977.

Casa de la Guayabera:

La Casa de la Guayabera resguarda hoy la mayor colección de la prenda nacional cubana. Fue un grupo de amigos el responsable de sacar de la percha del silencio a la guayabera. Tanto es así, que en el 2012 nadie dudó que, más que ganado, la Quinta Santa Elena era el lugar ideal para conservar y proteger gran parte de nuestra cultura.

Entre tantas guayaberas podemos encontrar las pertenecientes a Fidel Castro, Raúl Castro, Juan Almeida, Hugo Chávez, Eusebio Leal, Vilma Espín, entre otras personalidades.

Junto a la colección de la prenda de vestir más grande y completa del mundo —uno de sus atractivos más visitados por nacionales y extranjeros—, cuenta con una galería de arte, salón para impartir conferencias, cafetería, áreas para el disfrute de música en vivo y grabada, así como el set de Quinta Studio, el canal del sector cultural espirituario, derecho ganado por ser pionera en la realización de streaming en la provincia.

Estas particularidades de la instalación se han sabido aprovechar al acoger talleres, cursos de verano, la Feria Tecnológica La Guayabera 5.0 —el único evento de su tipo en Cuba que logra fusionar cultura con tecnologías—, conciertos de artistas reconocidos a nivel de país como Ivette Cepeda, Alain Pérez, Omara Portuondo y la Orquesta Faílde, y ser anfitriones de cuanto visitante cruce por las calles empedradas de la añeja villa como el actor norteamericano Danny Glover.

La Casa de la Guayabera cuenta con una galería de arte, salón para impartir conferencias, cafetería, áreas para el disfrute de música en vivo y grabada, así como el set de Quinta Studio.

En el tintero quedan muchas deudas y anhelos como el contar finalmente con vitrinas para proteger las piezas que se exhiben, sostener una programación audiovisual en las redes sociales, generar mayor número de espacios pensados en los diferentes grupos etarios, seguir explorando los caminos de la rentabilidad...

Todo será válido para que en uno de los recodos del río Yayabo siga erigiéndose el espacio idóneo para cobijar la identidad cubana.

Parque Serafín Sánchez

Es el área principal de la ciudad de Sancti Spíritus, en el centro de la isla de Cuba. Es un centro recreativo-cultural y comercial por excelencia de la ciudad, cuyo entorno está conformado por edificaciones de diferentes siglos, predominando las manifestaciones eclécticas de varios niveles constructivos. En el 2014, con víspera a las celebraciones por los 500 años de fundada la ciudad espirituaña, cuarta villa

fundada por los colonizadores españoles bajo la denominación de Espíritus Santos, se remodela la importante plaza espirituanas, donde se encuentran restos y elementos del convento y la iglesia que existía anteriormente antes de transformar el lugar en parque. El origen del famoso Parque Serafín Sánchez se remonta a finales del siglo XVII, cuando se erigió allí la Ermita de la Veracruz, que a partir de 1716 estuvo acompañada del Convento de San Francisco. Antiguamente, el parque era la Plaza de Armas donde se tocaban retretas y por las mañanas las tropas ejecutaban sus ejercicios.

El nuevo diseño valorado en 700 000 pesos, se asemeja a la época republicana (1914), en el que se incluyeron el restablecimiento de las áreas verdes, reconstrucción de aceras y la pavimentación de las calles, además de la instalación de 133 bancos y 42 luminarias, así como el cambio de la glorieta y la disposición del mobiliario antiguo, las palmas que identifican la plaza, así como las estatuas de Serafín Sánchez y José Martí, al mismo tiempo se conservaron los 18 edificios emblemáticos que recrean su entorno.

Biblioteca Provincial Rubén Martínez Villegas:

Se encuentra en el centro histórico urbano y sobresale por sus valores arquitectónicos. El inmueble neoclásico, construido en la primera mitad del siglo XX, posee una belleza admirada por los visitantes. Fue inaugurado como biblioteca en diciembre de 1963. El nombre de la biblioteca se debe a un acuerdo entre los bibliotecarios que decidieron darle un homenaje al intelectual y revolucionario Rubén Martínez Villena.

Esta institución tiene un lugar privilegiado entre los espirituanos, no solo por la belleza del edificio sino por la proyección comunitaria

Museo de Arte Colonial:

El Museo de Arte Colonial de Sancti Spíritus es el lugar idóneo si buscas revivir la época colonial de Cuba. Este increíble museo es también conocido como la Casa de las Cien Puertas, ya que la suma de todas sus ventanas y puertas es cien. Esta obra arquitectónica ha sufrido varias reformas y transformaciones durante toda su historia.

Hoy en día se identifica con la arquitectura burguesa típica del siglo XIX, aunque se construyó en el siglo XVIII. También destaca porque fue el primer edificio en tener dos plantas en toda la ciudad, además de por su impresionante arquitectura en relación a la época en la que se construyó. En definitiva, una joya formada por gruesos y fuertes techos, ventanales franceses y patios internos y externos. En su interior podrás observar los delicados y lujosos muebles, los preciosos elementos decorativos y las lámparas francesas que todavía se conservan en muy buen estado.

Se inauguró como museo en 1967 y alberga en su interior preciadas colecciones de elementos decorativos burgueses, como porcelanas y lampistería, sumando un total de 2800 piezas en la exposición.

Casa de la Trova:

Está ubicada en la calle Máximo Gómez, No. 26, al lado del Mesón la Plaza y muy próxima a la Iglesia Mayor.

En ella habitaron diferentes familias, una última propietaria mantuvo aquí una academia de taquigrafía de la cual se conserva una máquina de escribir de aquel entonces. Posterior al Triunfo de la Revolución fue sede de diversas ocupaciones, una última fue la dirección municipal de los CDR, hasta que se decide el inmueble que ocupará la Casa de la Trova en Sancti Spíritus. Su nombre se debe en homenaje al excelente compositor, guitarrista Miguel Companioni, el cual tiene un amplio repertorio de obras trovadorescas que contiene boleros, criollas, guarachas y canciones que suman unas trescientas de distintos géneros, muchas de sus obras son reconocidas mundialmente y en nuestra bella isla.

Calle Llano:

Es una de las más viejas y más conservadas de la ciudad, caracteriza por colores pálidos las edificaciones que la rodean, además de ser una de las pocas calles caracterizadas de ser de piedra.

Historia: El nombre de Llano o del Llano, data cuando lo toma del Gobernador español Nicolás del Llano (1843-1848), donde vivió por muchos años en la única casa de altos de la calle Llano. El 10 de septiembre de 1957 y por acuerdo del Ayuntamiento se le

cambia el nombre a la calle Llano por el del Coronel Ruperto Pina, antiguo Concejal y Alcalde Municipal (1923-1933). En aquel año se habían rotulado las calles con sus nombres, en la calle citada se rotuló con el nombre de Llano y nunca fue señalada con el de "Ruperto Pina", eso hace posible que este hecho sea poco conocido.

El 22 de diciembre de 1960, el Gobierno Municipal Revolucionario de Sancti Spíritus decide cambiarle el nombre de "Ruperto Pina" por el de "Antonio Rodríguez", en recordación al mártir caído el 30 de diciembre de 1958 en la carretera del Jíbaro.

La calle tiene 3 cuadras, va de Honorato a las márgenes del río Yayabo, cerca de ésta se encuentran los muros de la Quinta Santa Elena.

La calle, en forma de pendiente, está bordeada de casas antiguas, con un solo caserón de dos plantas, la que antes eran dos casas, una abajo y otra arriba. Los aleros de los techos de tejas y las salientes de rejas de hierro se encuentran en buen estado de conservación.

Casa de la Cultura:

La Casa de la Cultura de Sancti Spíritus, está ubicada en el edificio de Cervantes No 11, ubicada en el lado sur del Parque Serafín Sánchez. Por sus valores históricos y arquitectónicos, está comprendida entre los bienes culturales con grado uno de protección. Es un majestuoso edificio de formas que evidencian la influencia neoclásica, junto a las características predominantes en el resto de la ciudad. Su solidez constructiva permite afirmar que es resultado de una depurada tradición existente en la villa, que reforzaron hábiles maestros de obras como los andaluces Domingo Valverde y Blas Cabrera, distinguidos en obras que aún se mantienen como el Puente sobre el Río Yayabo, el Teatro Principal, la torre de la Iglesia Parroquial Mayor y otras.

La residencia fue terminada en la primera mitad del siglo XIX. En cuanto el uso de esta, predominó desde el mismo momento de terminación constructiva el doméstico, pero en la centuria siguiente a su fundación de vivienda se le añadieron múltiples establecimientos comerciales y de servicios como; una institución cultural nombrada Centro Espirituano, un local de la Cámara de Comercio, la Logia "Caballeros de la

Luz", La Casa de Cultura, que prestó ayuda a los republicanos - donde hubo una activa vida cultural; con exposiciones, tertulias, conferencias, etc.

También estuvo el Club Rotario y varias estaciones de radio como la COHB, la CMHB "La Voz del Yayabo", la CMHL "Radio Tiempo". Hacia 1983 empezaron a mudarse la familia que lo habitaba para apartamentos adecuados. Esta institución cultural tiene como misión atender al Movimiento de Artistas Aficionados (MAA) de la localidad en las manifestaciones: música, plástica, literatura, teatro y danza, así como la formación de los talleres de creación artística a los diferentes sectores poblacionales: niños, adolescentes, jóvenes, adultos y de la tercera edad.

No es suficiente tener identificadas las diferentes potencialidades que tiene la localidad para enriquecer las ofertas de una instalación hotelera. También es necesario:

- Saber integrar las entidades turísticas y culturales.
- Saber diseñar actividades que permitan establecer vínculo entre el servicio de la institución y las diferentes manifestaciones culturales de la localidad.

2. Caracterización del Hotel E. Rijo

Los Hoteles Encanto, según lo expresado por el entonces Ministro de Turismo Manuel Marrero en el año 2011: Constituyen una experiencia nueva para el caso de Cuba, y se basa en las premisas enarboladas por la Oficina del Historiador de la Ciudad en los hoteles del Centro Histórico de la Ciudad de La Habana.

Los hoteles E, están emplazados en edificios de arquitectura colonial, llenos de historia, con mobiliario de estilo y detalles que hacen resaltar el buen gusto. Poseen una refinada decoración que enfatiza la cubanía, donde la elegancia combina perfectamente lo antiguo y lo contemporáneo, sin privar al visitante de la comodidad y el acceso a la más avanzada tecnología. La letra E que simboliza estas instalaciones, significa que son hoteles exquisitos, exóticos, exuberantes, excepcionales, entre otros calificativos. El personal es otro atributo importante que resalta por su amabilidad, hospitalidad, profesionalidad y creatividad a la hora de complacer (Valdés, 2008).

La concepción de los hoteles E está fundamentada, en brindar una oferta diferenciada, en establecimientos singulares, que respondan a las nuevas tendencias del turismo, sobre todo las referidas al turismo cultural. Estos alojamientos, para que realmente tengan éxito, requieren una atención muy personal y una gestión muy profesional, en consonancia con el slogan que los identifica: “Familiaridad y distinción”.

Los Hoteles E se distinguen por ser singulares, refinados y adaptables a cada cliente, con la conjugación de una amplia gama de servicios complementarios. Un hotel de estas características, para que tenga encanto, debe partir de un proyecto muy estudiado, muy definido en su concepto y muy integrado en el entorno que lo rodea. El cliente que busca este modelo de establecimiento debe recibir una atención muy específica, el acercamiento humano es esencial para atenderlos, de forma tal que cada vez que entren en contacto con la instalación, con el producto, el servicio y el personal, (momentos de verdad) queden sorprendidos al encontrar los que desean y mucho más. Ésta es la mayor y mejor arma competitiva para el desarrollo de los hoteles con encanto.

El Manual Operativo de Hoteles Encanto describe los elementos esenciales que identifican a este tipo de hoteles desde el punto de vista decorativo, ambiental y estructural, que refuerzan y destacan, a los estándares de servicio.

El Hotel E Rijo pertenece a la cadena hotelera Islazul, esta institución creada el primero de agosto 1994. Desde entonces inició su inserción en el mercado. Actualmente dispone de 177 hospedajes con unas 9073 habitaciones, mayormente con categoría tres estrellas, ubicadas en varias regiones del país, en hoteles, moteles, hostales, villas, etc. Es la encargada de la gestión de promoción, ventas y alquileres de habitaciones en los hoteles de dicha entidad a lo largo de toda la isla, constituye la principal red hotelera en el país.

Descripción del Hotel E Rijo

Se trata de una edificación localizada en el centro del Casco Histórico de la ciudad de Sancti Spíritus, que data del año 1845, la cual en su devenir histórico perteneció a un reconocido médico, tanto por su valor humanitario como profesional, cuyo nombre

lleva actualmente el inmueble. Fue también Escuela de niñas religiosas, hogar de varias familias, pasando a ser recuperado posteriormente por la Dirección de Patrimonio para ser explotado finalmente como Hotel.

Fue inaugurado inicialmente bajo la dirección del Grupo Hotelero Cubanacán, pasando a partir de septiembre de 2010 al Grupo Hotelero Islazul.

Actualmente se comercializa bajo la marca Hoteles E, producto diseñado en función del turismo cultural, con altos estándares y excelencia en el servicio, además de estar categorizado como Hotel 4 **** por el Ministerio del Turismo en Cuba. Cuenta con 16 habitaciones, de ellas 3 triples, 1 Suite, 1 para personas discapacitadas y 11 habitaciones estándar, las cuales poseen indistintamente vista a la ciudad, balcones y/o vista al interior del Hotel. Además, cuentan con servicio de climatización independiente, teléfono, televisión por cable, caja de seguridad, servicio de minibar, corriente de 220 Volts, además de cuarto de baño con agua caliente superior a 50 °C en la ducha, el lavado y la bañera.

Complementan al servicio de alojamiento otros servicios como son cóctel de bienvenida acompañado de toallitas húmedas, cambio de monedas, servicio WIFI en habitaciones y áreas públicas, venta de tarjetas de INTERNET, una oferta gastronómica en el restaurante a la carta “Los Portales”, servicio de desayuno a la habitación, un servicio especializado de bares, venta de tabacos, servicios médicos en clínicas aledañas, Información de la programación cultural de la ciudad en la semana y parqueo con capacidad para 10 plazas; acompañado siempre de un servicio personalizado característica principal de este tipo de hotel.

Los principales mercados con los que trabaja el Hotel son: Alemania, Estados Unidos, Francia, Holanda y Cuba.

Misión: Satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, a través de la oferta de servicios de alojamiento y restauración marcados por la singularidad, familiaridad y distinción que ofrece la Marca Hoteles E, como expresión del desarrollo histórico-cultural de la ciudad de S.S.

Visión: Somos Hoteles E, instalaciones que mantienen una relación de armonía entre el desarrollo cultural de la ciudad y un servicio personalizado de alto estándar ofrecido

por capital humano comprometido en perfeccionamiento empresarial continuo, con el objetivo de superar las necesidades y expectativas de los clientes.

En esta investigación se pretende identificar las potencialidades con que cuenta el Hotel E Rijo para desarrollar la modalidad de Turismo Cultural través del vínculo de dicha institución con el patrimonio cultural de la provincia.

Paso III. Análisis Externo

El análisis externo es importante porque ayuda a conocer el escenario en el que se inserta el hotel aportando elementos que inciden en el desarrollo y comercialización de los productos turísticos

Análisis del Micro-entorno:

El estudio del micro-entorno forma parte del análisis externo, prestándose aquí especial importancia a la competencia. Para realizar el presente estudio de la competencia se utiliza el modelo de las cinco fuerzas de Michael Porter el cual analiza los clientes, los proveedores, los competidores reales, los competidores potenciales y los productos sustitutos.

Clientes.

Según estudios realizados el perfil del turista cultural comprende los siguientes aspectos:

Los principales clientes los conforman el turismo canadiense, alemán y francés y el mercado nacional. Es necesario, entonces, conocer ciertas cosas de nuestros clientes: quiénes son, qué compran, cómo lo hacen, de qué manera pagan, que preferencias tienen, cómo les gusta ser tratados y mucho más. Saber en sí, sus necesidades y hábitos de consumo. Hay que tener en cuenta que, en el turismo extranjero, las personas de la tercera edad constituyen un porcentaje alto de nuestros clientes, porque al estar jubiladas y tener poder adquisitivo, tienen mayor tiempo para la industria del ocio y además es una población culta que busca conocimientos históricos y culturales, lo cual favorece el flujo de estos turistas al país.

En el caso de los turistas que visitan el destino Sancti Spíritus, según estadísticas ofrecidas por la Delegación Territorial del MINTUR en la provincia, sus principales mercados turísticos son turismo canadiense, alemán y francés y el mercado nacional. La forma de organización del viaje que prevalece en ellos es a través de agencias de viajes y de manera individual y las principales motivaciones están dadas hacia las actividades relacionadas con el turismo cultural, de ciudad, y en menor medida hacia el turismo de aventuras y ecoturismo.

Se aplicaron entrevistas a los trabajadores durante un período de 15 días y encuestas a los visitantes alojados en el hotel. (Anexo 4)

En ese período se aplicaron 10 encuestas, de ellos el 93% de los encuestados manifestó su deseo de realizar recorridos por la ciudad, 95 % deseaban conocer la historia de la ciudad y el 94 % se mostró interesado por nuestra cultura.

El 90% de los sujetos abordados estarían dispuestos a pagar por un producto turístico cultural.

Se aplicaron 5 entrevistas a los trabajadores del Hotel, de ellos el 100% de los entrevistados reconoce la escasa oferta cultural que brinda el Hotel, no cuentan con un producto turístico cultural, el 95% señala que dicha instalación tiene potencialidades para implementar un producto turístico.

Principales proveedores

El hotel no cuenta con un personal destinado al guiaje turístico por lo que se necesita la contratación de un especialista en este tema que conozca la historia cultural y patrimonial de la ciudad

Competidores reales.

Constituye un reto para nuestra entidad debido a que existe en la provincia un polo turístico importante que es Trinidad, el cual cuenta con varias cadenas hoteleras de excelencia y atractivos turísticos como lo es el turismo de sol y playa, turismo de aventura, ecoturismo, turismo cultural, que le impregnan una gama de variadas modalidades muy deseadas por los clientes. También en nuestra ciudad contamos con entidades como el Hotel Encanto Plaza y Hotel Encanto Don Florencio, que brindan un

servicio de confort y excelencia, pero estos hoteles pertenecen a la misma marca y empresa así que no son reconocidos como competencia

Competidores potenciales.

En la ciudad existen varios hostales pertenecientes al sector no estatal

Productos sustitutos.

En estos momentos en la ciudad de Sancti Spíritus no existe ninguno

Paso IV. Análisis Interno

La comercialización del hotel se realiza por medio del grupo comercial del complejo de Hoteles E de Sancti Spíritus

2.5 Resultados del Diagnóstico.

A partir de los referentes anteriores, se desarrolló una técnica grupal para sintetizar el diagnóstico a través del listado de las fuerzas, las debilidades, las amenazas y las oportunidades y su cruzamiento para arribar a conclusiones que facilitaran el diseño del producto. Las mismas se describen a continuación.

Fortalezas

- 1) Concentración de recursos turísticos que posibilitan la realización del turismo cultural
- 2) Voluntad de la dirección del hotel para desarrollar el producto.
- 3) Ser Sancti Spíritus ciudad patrimonial y la 4ta Villa fundada.
- 4) El hotel se considera líder del mercado por su ventajosa ubicación en el centro de la cuarta villa fundada por los españoles.
- 5) El hotel posee atractivo especial por su arquitectura con excelentes valores patrimoniales.

Debilidades

- 1) La comercialización es deficiente al no poseer canales propios de distribución.
- 2) No posee una estrategia de comunicación.
- 3) El personal carece de capacitación sobre el servicio turístico y su gestión.

4) Inexistencia de ofertas representativas de la cultura local protagonizadas por el hotel que anime la estancia de los clientes.

Amenazas

- 1) Desarrollo del turismo cultural en la vecina ciudad de Trinidad y Santa Clara
- 2) Poca voluntad de los directivos de la provincia para desarrollar el turismo cultural al ser considerada esta solamente como turismo de tránsito
- 3) Poca comercialización del destino Sancti Spíritus.
- 4) Aumento de negocios particulares y de la calidad de los servicios que brindan

Oportunidades

1. Existencia de recursos turísticos como: iglesias, calles empedradas, puentes, museos, centros culturales y nocturnos.
2. Existencia cercana del polo turístico de Trinidad y las lomas de Banao
3. Existencia de una demanda insatisfecha en el mercado turístico territorial.

2.6 Conclusión del Segundo Capítulo

- La ciudad de Sancti Spíritus cuenta con un gran potencial de historia, tradición, arquitectura, entre otros. Este potencial podría ser explotado y así contribuir al aumento de las atracciones turísticas de la isla.
- Se pudo apreciar diferentes hoteles de arquitectura colonial y de antigüedad y en especial al Hotel E Rijo por su confort y su potencial para el desarrollo del turismo cultural en dicha ciudad.

CAPÍTULO 3: DISEÑO DEL PRODUCTO TURISTICO CULTURAL

3.1. Introducción

El presente capítulo tiene como objetivo el diseño de un producto turístico cultural como parte de la oferta del Hotel E Rijo, contribuyendo además a la diversificación de la oferta turística de Sancti Spíritus.

Para ello, se aplica el procedimiento sobre bases participativas para el diseño de productos turísticos integrados en el destino Cuba, propuesto por Machado (2011), el cual establece la creación de nuevos productos incluyendo varios tipos de recursos y atractivos, haciendo la oferta más completa y dando participación a diversos prestatarios y representantes de la comunidad, lo que contribuye al desarrollo simultáneo de todos los sectores que intervienen en la actividad.

3.2 Aplicación del procedimiento participativo para el diseño de productos turísticos integrados de Machado (2011)

1. Etapa Organizativa

Creación del Equipo de Diseño y definición de los objetivos.

En esta etapa se definen los integrantes del equipo para el diseño de un producto turístico cultural siendo el mismo conformado por estudiantes y profesores de la carrera de Licenciatura en Turismo de la UNISS.

Se definen como objetivos de diseño:

1. Diseñar un producto turístico que integre los recursos históricos, culturales y patrimoniales que posee la ciudad de Sancti Spíritus para diversificar la oferta turística del Hotel E Rijo.
2. Revitalizar la oferta del Hotel E Rijo.

2. Etapa Analítica.

Esta fase comprende la búsqueda y análisis de una serie de informaciones que permitirán diseñar un producto exitoso que responda a las nuevas tendencias del turismo internacional. Las principales informaciones que deben ser analizadas son:

- las demandas del mercado y sus tendencias futuras,
- el análisis de la competencia
- la realización de un inventario de recursos del destino.

Todos estos aspectos fueron analizados en el capítulo 2

3. Diseño del producto

Se realiza una búsqueda sistemática de nuevas ideas para generar el producto por medio de varios análisis con expertos, donde se atribuyen las siguientes:

Dadas las características del hotel, de tránsito fundamentalmente, se propone el desarrollo del siguiente producto como complemento a la oferta.

El producto consiste en un recorrido por la ciudad de Sancti Spíritus y sus sitios históricos culturales

Propuesta del programa de actividades

Producto Turístico Cultura y Tradición de la Ciudad Espirituana (Anexo 4).

Este recorrido se realiza en forma de caminata por la ciudad, en cada lugar visitado el guía narrará la historia y las tradiciones del lugar.

09:00am Visita a la Iglesia Mayor. Aquí el turista puede conocer a cerca de la religión católica y su historia.

09:30am Visita al Museo de Arte Colonial. Aquí puede conocer la historia de la familia Valle-Iznaga y apreciar valiosas colecciones de Arte de la época Colonial.

10:00am Recorrido al Puente Yayabo, teatro Principal, seguido calle Llano, Quinta Santa Elena, donde se encuentra la casa de la Guayabera. Aquí el turista puede conocer los orígenes de la Guayabera que es una prenda de vestir típica de nuestra provincia.

12:00m Almuerzo a la taberna, con coctel de bienvenida. Podrán disfrutar de la gastronomía criolla.

02:00pm Recorrido por el Parque Serafín Sánchez, la casa de la cultura, recorrido al boulevard, galería de arte donde apreciarán el arte espirituano.

4:00pm Visita a la Casa de la Trova donde disfrutaran del arte de la música trovadoresca con presentaciones de diferentes agrupaciones de la Trova Cubana y espirituana y también se ofertan servicios gastronómicos.

6:00pm Cena en el Mesón de la Plaza con ofertas gastronómicas variadas basadas en la comida típica espirituana.

8:00pm Retorno al Hotel.

10:00pm Velada Cultural en el patio interior del Hotel donde disfrutaran de la música por artistas aficionados del movimiento cultural espirituano acompañado de bailes folclóricos típicos de la época colonial, se ofertaran bebidas y tragos típicos cubanos como mojito, cuba libre, canchánchara, entre otros.

4-Etapa Estratégica.

Es la fase superior del diseño de producto, permite detallar en estrategias y acciones concretas, los pasos a seguir para llevar el producto diseñado al mercado meta. En esta fase se propone:

Estrategias de Producto:

Lograr una variedad de actividades en el diseño del producto que permita satisfacer varias motivaciones al mismo tiempo.

Definición del Precio.

En esta etapa se propone como realizar un inventario de los prestatarios que intervienen en el desarrollo del producto. Se propone realizar la contratación por cada uno de los servicios que se brindan y la cotización de los mismos, confeccionándose la ficha de costos.

Luego de tener el costo del producto se deben establecer los índices de beneficios que fija el hotel, se deben estudiar los precios que existen en el mercado de productos similares y definir el precio por segmentos de mercado.

Debe desarrollarse una estrategia comercial tentativa para el precio teniendo en cuenta las fases del ciclo de vida del producto y las adecuaciones que debe tener en dependencia del segmento de mercado al que se dirige.

Posicionamiento:

Esta etapa se propone como desarrollar todo el proceso de planificación de inserción del nuevo producto al mercado, definiendo las estrategias y acciones a desarrollar en el mix de comunicación (publicidad, promoción relaciones públicas y venta directa).

Estrategias de posicionamiento

1. Se desea posicionar al producto como una de las opciones líderes del hotel, diferenciada del resto de la competencia por la combinación de atractivos en el destino y la calidad de los servicios prestados.
2. Se lanza el producto bajo un nombre comercial que refleja la esencia del mismo.
3. Los elementos diferenciadores del producto se enfocan a:
 - a. La inserción del mismo en escenarios de alto valor patrimonial y cultural.
 - b. Integración de atractivos también patrimoniales e histórico-culturales como base para el desarrollo de las actividades turísticas.
 - c. Carácter dinámico - cognitivo.

5-Etapa de retroalimentación

Una vez que el producto esté listo para lanzarse, se procederá a su explotación, donde se evaluará el funcionamiento y la eficiencia del producto, el desempeño del personal involucrado, así como la importante retroalimentación con los clientes para determinar nuevas necesidades, introduciendo los ajustes necesarios.

Para lograr esto se deben realizar supervisiones y controles sistemáticos, evaluando a través de un sistema de encuestas a los clientes, su satisfacción y posibles sugerencias que permitirán agregar nuevos elementos que enriquezcan el producto diseñado. Se deberá supervisar además el correcto desempeño de los prestatarios de servicios, en el cumplimiento de sus responsabilidades, así como la definición de nuevas estrategias para las variables del marketing según evolucione el producto en su ciclo de vida.

De esta forma se garantiza una constante retroalimentación, que reviste una vital importancia en el desarrollo de todo producto turístico, pues a partir de las

informaciones que arroje esta, se tomarán decisiones que pueden incluir hasta el rediseño de alguna de las partes del producto.

3.3 Conclusiones del Tercer Capitulo

- Para el diseño del producto turístico se aplicó el procedimiento sobre bases participativas propuesto por Machado (2011), el cual establece la creación de nuevos productos incluyendo varios tipos de recursos y atractivos.
- Con el diseño del producto turístico se pretende promover la ciudad de Sancti Spíritus como destino cultural y diversificar la oferta del Hotel

CONCLUSIONES

1. La investigación bibliográfica realizada aportó la base teórica necesaria relacionada a los conceptos de turismo cultural, patrimonio tangible e intangible y productos turísticos, permitiendo conocer e identificar de igual manera las principales concepciones de los especialistas en la materia, facilitando así un conglomerado de definiciones en aras de lograr la correcta interpretación del tema a tratar.
2. El diagnóstico realizado a los recursos turísticos de la ciudad de Sancti Spiritus y al Hotel E Rijo evidenció las potencialidades del territorio para el diseño de productos turísticos culturales y la necesidad del hotel de diversificar su oferta para incrementar la afluencia de turistas.
3. Como resultado de la aplicación del procedimiento propuesto se diseña el Producto Turístico Cultura y Tradición de la Ciudad Espirituana que permitirá promover la ciudad de Sancti Spíritus como destino cultural en el centro de Cuba a la vez diversificar las ofertas del hotel.

RECOMENDACIONES

- Divulgar el resultado de la investigación en el personal implicado para su aplicación.
- Realizar las investigaciones pertinentes para dar cumplimiento a las etapas restantes del procedimiento de diseño, a partir de la presentación de la propuesta del Producto Turístico Cultura y Tradición de la Ciudad Espirituana.
- Profundizar en investigaciones futuras que se realicen en la carrera en aspectos específicos sobre el desarrollo del turismo cultural en la ciudad de Sancti Spíritus.

BIBLIOGRAFÍA

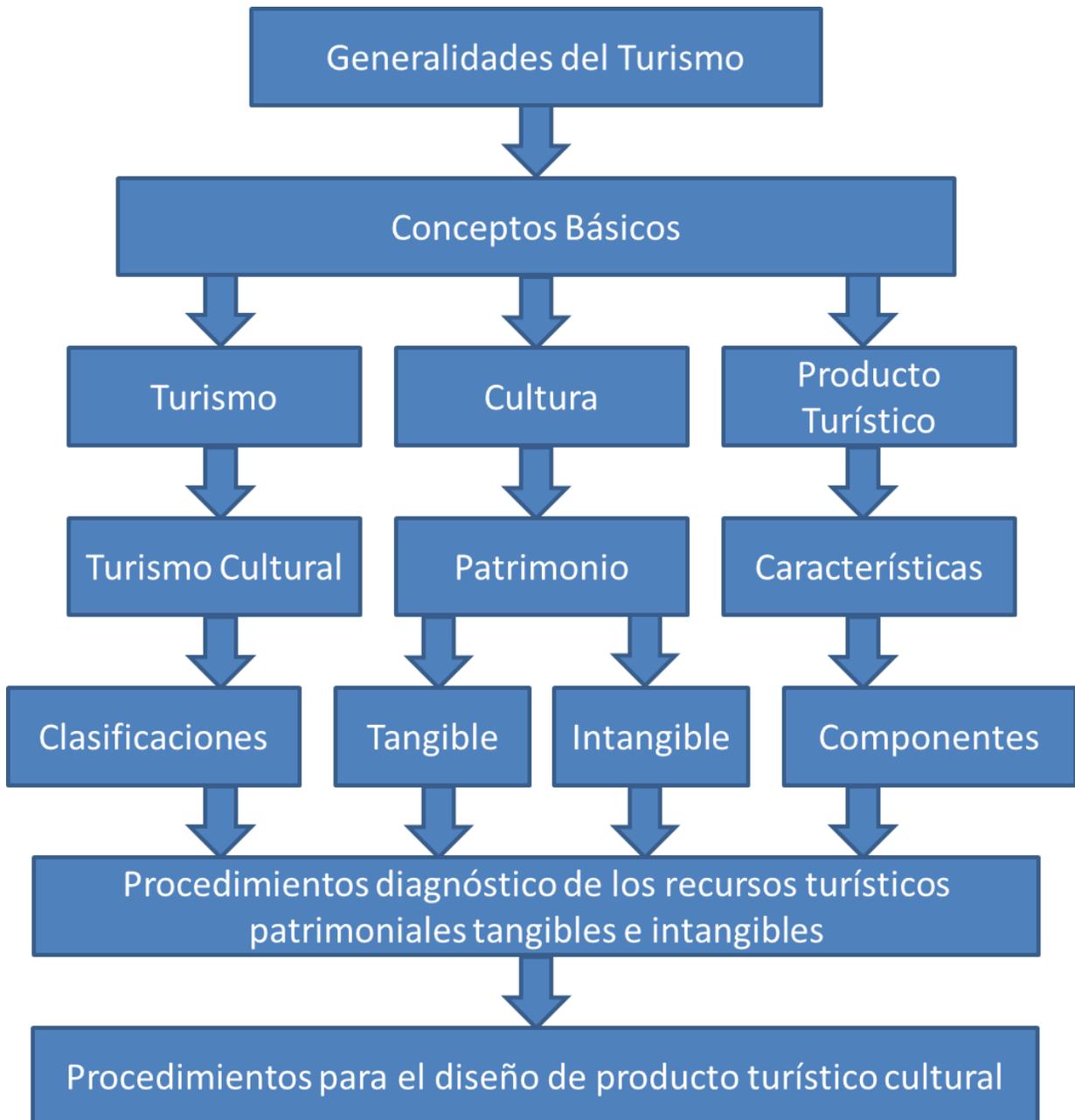
1. Acerenza, M.A. (1990). Agencias de viajes, organización y operación. trillas, México.
2. Acosta, J. á., & Lúgigo, M. (2017). Turismo cultural e identidad en el pueblo mágico de álamos, sonora, México. International journal of scientific management and tourism.
3. Ayala, H. (2003) El desarrollo del turismo: resultados futuros del sistema turístico. centro de estudios turísticos, universidad de la habana.
4. Bello Caballero, I., Muñoz Castillo, M. Soto Suárez, M, & Morcate Labrada, F. (2018). Trinidad, retos y desafíos de un modelo turístico de patrimonio cultural en cuba.
5. Chen y Chen, (2012). (<https://histormex.jimdofree.com/2016/03/04/turismo-urbano-definici%c3%b3n/>).
6. Decreto ley 143/1993, (2015). Sobre la oficina del historiador de la ciudad de la Habana. Gaceta Oficial. no. 4 extraordinaria.
7. Gallego, J. F. (2002). Gestión de hoteles. una nueva visión. España, thomson editores, paraninfo, s.a.
8. Grupo Hoteles Islazul, Ministerio de turismo. Descripción del hotel e rijo.
9. Guía metodológica para proyectos y productos de turismo cultural sustentable. (documento en formato digital).
10. Hart Dávalos Armando, (1988) “Resumen del proyecto de organización del ministerio de cultura, sus institutos, consejos y demás instituciones culturales”.
11. Leal Spengler, E. (2006). La cultura, única certeza para un proyecto sostenible. En manejo y gestión de centros históricos. ediciones Boloña.
12. Lineamientos de la política económica y social del partido y la revolución para el período 2016-2021 (2017). (material digital).
13. Machado, E. I, 2011. Integración y diseño del producto turístico. aplicado a la región central del destino cuba. Santa Clara: s.n.
14. Manual de Normas y procedimientos Islazul (2018). Área de compras. (material impreso).
15. Márquez-González, C, & Herrero, J. I. (2017). Ciudades patrimonio de la humanidad de España: la reputación online como elemento de desarrollo turístico. pasos, revista de turismo y patrimonio cultural.

16. Martínez, C. C, (2006). monografias.com. (<http://www.monografias.com/trabajos40/diagnostico-estrategico-pymes/diagnostico-estrategico-pymes2.shtml> [último acceso: 6 abril 2015].)
17. Morais, I., de Sena Júnior, O, & Ferreira, I. V. (2014). A ventaja competitiva a través del turismo cultural. Un análisis según la percepción de los gestores del municipio de Ceará - Mirim, Natal -Brasil estudios. estudios y perspectivas en turismo.
18. Muñoz, D. M, Moure, O, & Revilla, R. (2018). Turismo cultural en la región de Murcia (España). International Journal of scientific management and tourism.
19. Oficina regional de cultura para America Latina y el Caribe de la UNESCO (2002). El turismo como industria cultural. Hacia una nueva estrategia de desarrollo turístico en américa latina y el caribe. Documento preparado para el foro de ministros de cultura y encargados de políticas culturales de américa latina y el caribe. Cuenca, ecuador,.
20. OMT. (2008) "Introducción al turismo".
21. OMT. Turismo en Iberoamérica. panorama actual. organización mundial del turismo.
22. Panadés Ana Martha, Periódico Escambray, (4 de mayo 2022) (<https://igeca.net/blog/439-turismo-cultural-que-es>).
23. Partido Comunista de Cuba (2021). Conceptualización del modelo económico y social cubano de desarrollo socialista. Lineamientos de la política económica y social del partido y la revolución para el período 2021-2026. redacción: Comité Central del Partido Comunista de Cuba. Impreso en la Empresa de Artes Gráficas Federico Engels. La Habana. Pelegrín, I., Rodríguez, o., Novoa, a., & Ruiz, j. f. (2018). Los bienes muebles con valor trinidad, retos y desafíos de un modelo turístico de patrimonio cultural en cuba
24. Patrimonio tangible e intangible, (31 de agosto de 2022) <https://www.ejemplos.co/20-ejemplos-de-patrimonio-tangible-e-intangible/>.
25. Pérez-Pinzón, I., & Serrano-Ruíz, C. P. (2018). El turismo patrimonial como conmemoración del nacimiento de las repúblicas bolivarianas.
26. Pérez Porto Julian y Ana Gardey, (2010), <https://definicion.de/tradicion/20>. Definicionabc.
27. Pérez Porto, J., Merino, M. (25 de julio de 2013). Definición de producto turístico - qué es, significado y concepto. <https://definicion.de/producto-turistico/>.

28. Pérez, Y. (2015). La imagen del turismo cultural en Cuba percibida por el mercado español. *turismo y sociedad*, <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18601/01207555.n16.05>.
29. Programa de desarrollo dirección provincial de cultura, (2020 al 2030).
30. Reinoso, N. (2019). Segmentación y valoración del mercado turístico: estudio del destino patrimonio de la humanidad trinidad de Cuba. *revista venezolana de gerencia*, 24(87), 785–806. <https://doi.org/10.31876/revista.v24i87.24637>
31. Richards, Greg. Políticas y actuaciones en el campo del turismo cultural europeo. En *el turismo cultural: el patrimonio histórico como fuente de riqueza*. Fundación del patrimonio histórico de Castilla y León, Valladolid,
32. Romero Carlos Dexeus, revista *apd: Asociación para progreso de la dirección*, número 203, 2010, ejemplar dedicado a: el destino del sector turístico. (<https://www.ceupe.com/blog/turismo-cultural.html>).
33. Rosario Peiró, (11 de mayo, 2020), cultura. (economipedia.com).
34. San Martín, H., Rodríguez, I.A. y Vázquez, R. Análisis de la imagen en turismo mediante técnicas estructuradas y no estructuradas: implicaciones competitivas para los destinos turísticos. *revista asturiana de economía*, Tabasco, J. J, Ruiz, M. del C., & Pulpón, A. R. (2017). *Patrimonio, Viñedo y Trinidad, retos y desafíos de un modelo turístico de patrimonio cultural en Cuba*.
35. Sectur-Cestur, (2002). Estudio estratégico de viabilidad de turismo cultural.
36. Tesoro, S. (2017). Cuba cumple con los cinco pilares del turismo sostenible, asegura experto en Fitcuba (2017). Retrieved (19 de febrero de 2018), www.cubadebate.cu.
37. UNESCO. World Heritage Centre. (28 de septiembre de 2012). <http://whc.unesco.org>.
38. Valdés, M. (2008). El encanto del hotel del rijo.
39. Vázquez, C. E. (2016). Intereses, motivaciones y su importancia en el desarrollo de un turismo cultural sostenible. *pasos, revista de turismo y patrimonio cultural*.
40. Vinuesa, M. A, & Torralba, I. (2018). Visión territorial del patrimonio y sostenibilidad del turismo. *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21138/bage.2716>

ANEXOS

ANEXO 1. Hilo Conductor del marco teórico referencial de la investigación



ANEXO 2. Entrevista a trabajadores del Hotel

A continuación, le pedimos su valiosa opinión sobre el servicio que presta este acogedor hotel y su vínculo con cultural local. Le agradecemos de antemano su amabilidad.

1. Años de experiencia en la rama del turismo: _____
2. Nivel de escolaridad: _____
3. Años de experiencia en la institución: _____
4. Labor que desempeña en la institución: _____.
5. ¿Tiene el hotel algún producto turístico cultural como elemento enriquecedor del servicio que presta a sus clientes?

____ Sí ____ No ____ No sé

En caso de que su respuesta haya sido afirmativa. ¿En qué consiste dicho producto?

6. ¿Cree usted que el hotel tiene posibilidades de implementar algún producto turístico de índole cultural?

____ Sí ____ No ____ No sé

En caso de que su respuesta haya sido afirmativa. ¿Cuál usted cree que pudieran funcionar en esta institución?

7. ¿Cuáles considera usted que sean Fortalezas de la institución para implementar un producto turístico cultural?
8. ¿Cuáles considera Debilidades?

Muchas gracias.

ANEXO 3. Encuesta a los clientes

Estimado cliente, le rogamos dedique usted algunos minutos de su valioso tiempo para responder esta encuesta. Sus opiniones y sugerencias nos ayudaran a mejorar el servicio que le brindamos.

Lugar de procedencia: ----- Sexo: -----

1- Marque con una X las manifestaciones artísticas de su interés

Literatura __ Artes Plásticas __ Danza__ Teatro __ Música __ Cine __ Otra
_____ Ninguna ____

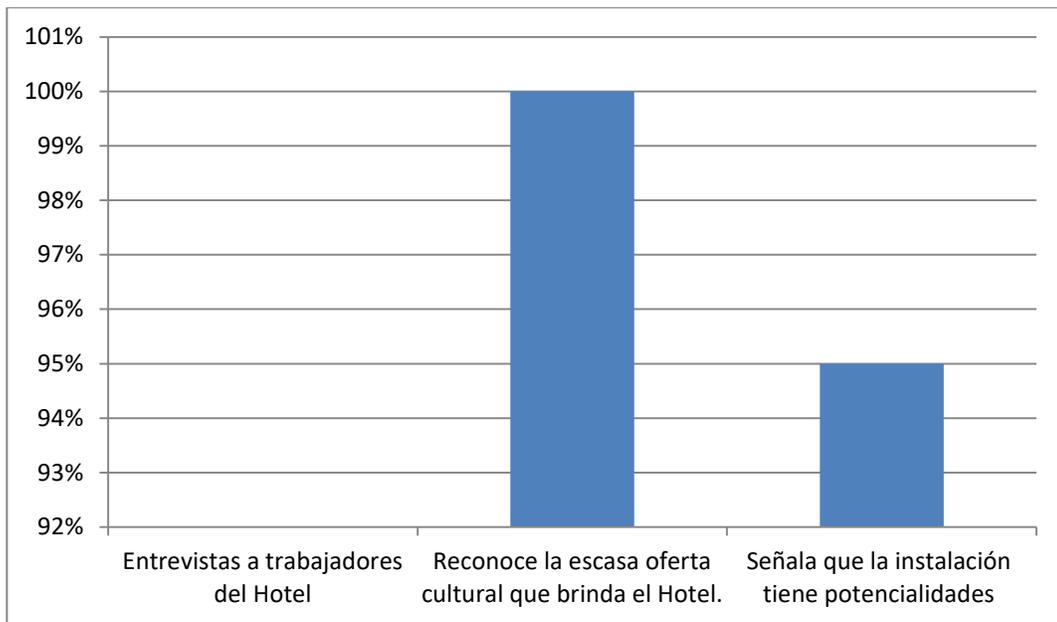
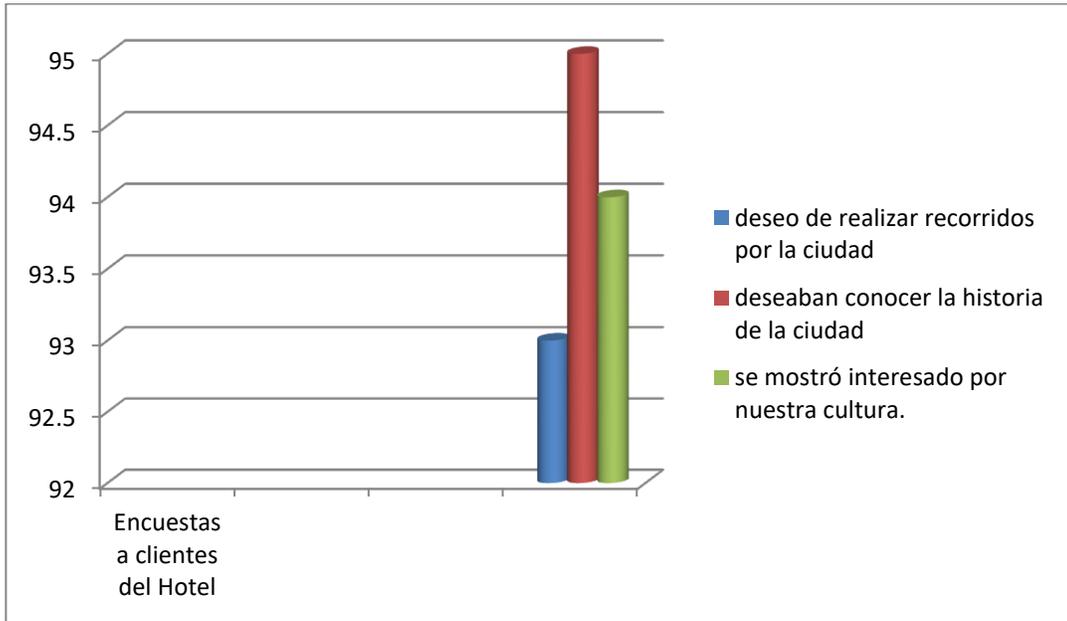
2-.Conoce la cultura de la localidad? Exprese su interés en conocerla a través de una escala del 1 (No me interesa en absoluto) al 5 (Estoy muy interesado en conocerla)..

1__ 2__ 3__ 4__ 5__

3-Mencione las manifestaciones de la cultura cubana que usted prefiere

GRACIAS POR SU COLABORACION

Anexo 4. Porcentaje de encuestas y entrevistas



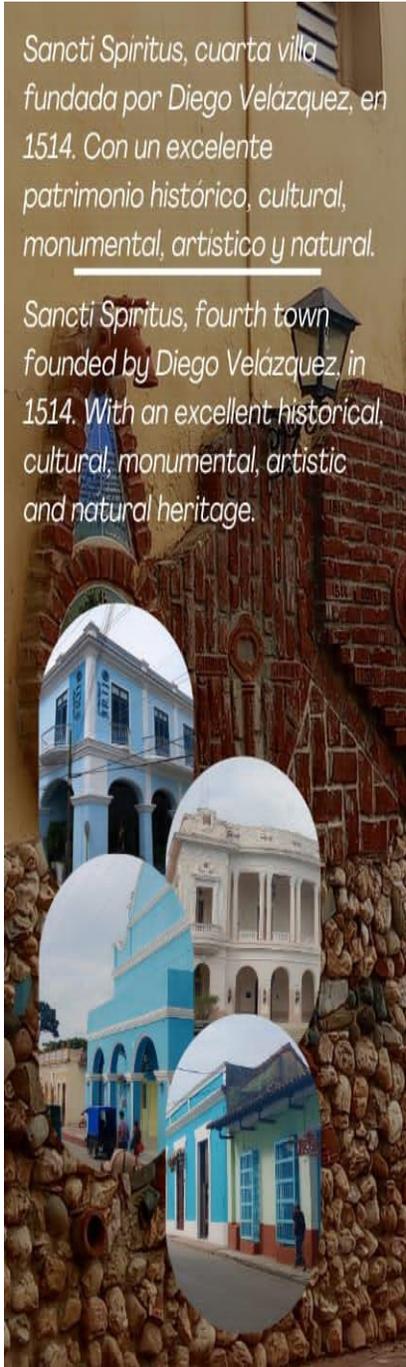
Anexo 5. Elementos Tangibles e Intangibles



Anexo 6. Programa del Producto Turístico

Sancti Spiritus, cuarta villa fundada por Diego Velázquez, en 1514. Con un excelente patrimonio histórico, cultural, monumental, artístico y natural.

Sancti Spiritus, fourth town founded by Diego Velázquez, in 1514. With an excellent historical, cultural, monumental, artistic and natural heritage.



Programación de actividades

9:00am Visita a la Iglesia Mayor.
9:30am Visita al Museo de Arte Colonial

10:00am Recorrido al Puente Yayabo, Teatro Principal, Calle Llano y la Quinta Santa Elena (Casa de la Guayabera).

12:00m Almuerzo en la Taberna.
2:00pm Recorrido por el Parque Serafin Sánchez, Casa de la Cultura, Boulevard y Galería de Arte.

4:00pm Visita a la Casa de la Trova
6:00pm Cena en el Mesón de la Plaza.

8:00pm Retorno al Hotel.

10:00pm Velada Cultural en el Patio Interior del Hotel E Rijo.

9:00am Visit to the main church.
9:30am Visit to the Museum of Art Colonial.

10:00am Tour to the Yayabo Bridge, Principal Theater, Llano Street and the Quinta Santa Elena (Casa de la Guayabera).

12:00m Noon Lunch at the Tavern.
2:00pm Tour of the Serafin Sanchez Park, House of Culture, Boulevard and Art Gallery.

4:00pm Visit to the Casa de la Trova
6:00pm Dinner at the Meson de la Plaza.

8:00pm Return to the Hotel.

10:00pm Cultural Evening in the Interior Patio of the Hotel E Rijo.

Hotel E. Rijo



Cultura y Tradición de la ciudad Espirituana

Cultural Trips to Sancti Spiritus, Cuba