

Villa “San José del Lago”, una opción de turismo alternativo en Cuba Villa "San José del Lago", an alternative tourism option in Cuba

*Yusmany Hernández Marichal*¹
Universidad Iberoamericana, México
yusmanymx@gmail.com

 <https://orcid.org/0000-0002-8842-9981>

*Hilda Beysi Valdés González*²
Villa “San José del Lago”, Cuba.
hildabeysicuba00@gmail.com

Recibido: 14/07/2022

Aceptado: 18/08/2022

RESUMEN

El presente artículo tiene como objetivos caracterizar la Villa “San José del Lago” como ejemplo de turismo alternativo en Cuba desde un enfoque ambiental y comunitario, así como determinar el tipo de relación que se establece entre los/as trabajadores/as y los/as turistas en dicha entidad. Se utilizó el método etnográfico y las siguientes técnicas: observación directa, análisis de documentos, entrevistas y la matriz DAFO. La Villa posee grandes fortalezas y oportunidades en el desarrollo del turismo alternativo que la convierte en un potencial destino turístico en Cuba. Atesora grandes atractivos naturales, dentro de ello, sus aguas medicinales con excelentes beneficios para múltiples enfermedades. Utiliza como estrategia la Red Mapa Verde Buenavista encaminada a crear una cultura ambiental en las comunidades, lo que posibilita una correcta protección del medio ambiente por parte de las y los sujetos.

Palabras clave: turismo; turismo alternativo; naturaleza; comunidad; Villa “San José del Lago”; Cuba.

ABSTRACT

This article aims to characterize the Villa "San José del Lago" as an example of alternative tourism in Cuba from an environmental and community approach, as well as to determine the type of relationship established between the workers and the tourists in said entity. The ethnographic method and the following techniques were used: direct observation, document analysis, interviews and the SWOT matrix. La Villa has great strengths and opportunities in the development of alternative tourism that makes it a potential tourist destination in Cuba. It treasures great natural attractions, within it, its medicinal waters with excellent benefits for multiple diseases. It uses the Buenavista Green Map Network as a strategy aimed at creating an environmental culture in the communities, which enables proper protection of the environment by the subjects.

¹ Sociólogo y antropólogo. Doctorando en Antropología Social en la Universidad Iberoamericana de la Ciudad de México. Campos de estudio: Género, performance, cultura, desarrollo, medio ambiente, turismo y pobreza.

² Licenciada en Estudios Socioculturales. Especialista de la Villa “San José del Lago”. Campos de estudio: Medio ambiente y turismo.

Keywords: tourism; alternative tourism; nature; community; Villa "San José del Lago"; Cuba.

Introducción

El turismo constituye un fenómeno, en el cual intervienen múltiples elementos socioeconómicos, históricos y naturales que posibilitan las interrelaciones sociales. Los/as sujetos/as tienen como propósito viajar para descansar y conocer nuevas culturas y tradiciones.

Debido al interés por tener un acercamiento, de manera respetable, hacia la naturaleza, surgió el turismo alternativo en Estados Unidos y Europa, sobre el cual ha existido disímiles abordajes conceptuales; sin embargo, prevalece una característica común: el contacto directo hacia la naturaleza, a partir de un interés en conservar los recursos socio-naturales del área donde se lleva a cabo esta modalidad (Secretaría de Turismo [SECTUR], 2016; Escobedo, 2018).

Cuba está entre los destinos turísticos más preferidos del mundo debido a las playas, su clima, paisajes, los centros históricos, sus tradiciones y leyendas. El turismo cubano se convierte en impulsor de intercambios culturales, por lo que sus comunidades gestionan oportunidades a los visitantes que les permiten conocer su patrimonio cultural y ambiental.

Entre los territorios de mayor desarrollo turístico en la isla caribeña, se encuentra el Ecosistema Sabana-Camagüey (Chirino et al., 1996; Ayala, 2000; Alcolado et al., 2007). El municipio de Yaguajay-ubicado entre dos polos turísticos (Cayo Santa María de Villa Clara y Cayo Coco de Ciego de Ávila)- muestra potencialidades turísticas que requieren de investigaciones sociológicas y antropológicas. La Villa "San José del Lago" ubicada en el municipio desarrolla un turismo de tránsito dada la ubicación y un turismo alternativo por sus paisajes y la calidad de sus aguas naturales y medicinales.

Este destino turístico es visitado por disímiles mercados emisores, cada uno con sus características. Por ello, se demandan estudios encaminados al análisis de sus modalidades y por ende sobre las relaciones sociales que establecen sus trabajadores/as con los turistas y viceversa, ya que entre ambos se involucran elementos socioculturales. Esto con el propósito de convertirla en uno de los destinos turísticos más prestigiosos del Ecosistema Sabana-Camagüey. El presente escrito tiene como objetivos: Caracterizar la Villa "San José del Lago" como ejemplo de turismo alternativo en Cuba desde un enfoque ambiental y comunitario, así como determinar el tipo de relación que se establece entre los/as trabajadores/as y los/as turistas en dicha entidad. El escrito constituye el resumen de cinco años de investigación en la Villa.

1. Turismo alternativo: conceptualización, características y tipos

En los últimos tiempos, el turismo es un fenómeno influyente en el desarrollo de muchos países (Organización Mundial del Turismo [OMT], 2006 citado en Morillo, 2011), el cual tiene un rol significativo en las directrices propuestas en múltiples cumbres y conferencias internacionales para lograr un desarrollo sostenible (Lima et al., 2012).

El turismo posee una estrecha vinculación con el medio ambiente. Debido al tratamiento en las convenciones y congresos que abordaron el tema del medio ambiente y las influencias que las industrias tenían sobre este, dieron pautas a diferentes conceptualizaciones sobre los tipos y características del turismo, incluido el turismo alternativo, este último abriendo caminos a múltiples modalidades (Escobedo, 2018).

Con el objetivo de atender los tipos de turismo que abarcan las diferentes agencias, la Secretaría de Turismo se ha basado en tres criterios, sustentados en quienes demandan y compran esta modalidad (motivos del viaje, lugares donde quiere desarrollar la actividad, así como las maneras y responsabilidades respetables hacia los recursos que utiliza para divertirse) para relacionar las definiciones sobre el turismo alternativo y consolidar una sola de todas ellas, que lo define como:

...los viajes que tienen como fin realizar actividades recreativas en contacto directo con la naturaleza y las expresiones culturales que le envuelven con una actitud y compromiso de conocer, respetar, disfrutar y participar en la conservación de los recursos naturales y culturales. (2016, p. 15).

Este acercamiento teórico posibilitó dividir el turismo alternativo, atendiendo a los tipos de actividades e intereses que los turistas tienen en relación con lo natural, en tres modalidades: “ecoturismo, turismo de aventura y, turismo rural” (SECTUR, 2016, p.16). A pesar de tener algunas semejanzas, cada una tiene sus propias particularidades.

1.1. Ecoturismo

El ecoturismo, conocido también como “turismo ecológico” se ha abordado recientemente ya que constituye un área de utilidad para el sector industrial, así como para varios centros de investigaciones por los elementos siguientes: la participación constante y, por ende, la huella económica que trae consigo esta actividad para los países (Sandoval, 2007; Hvenegaard, 1994 citados en Orgaz y Castellanos, 2013).

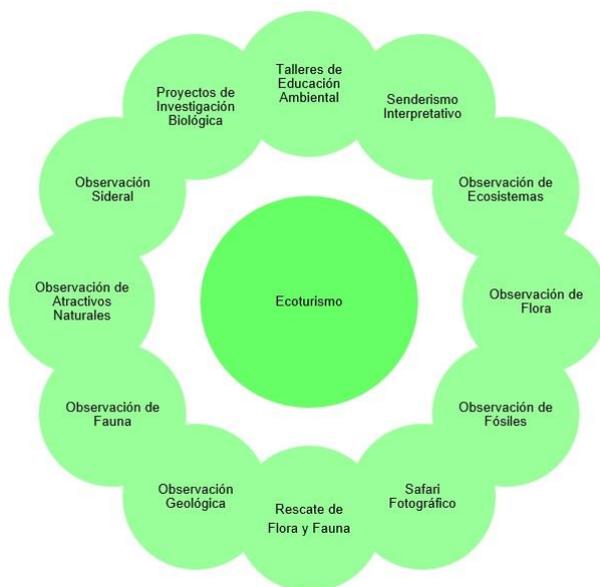
El profesor de la Universidad de Medio Ambiente (UMA) Héctor Ceballos Lascurain, considerado por muchos/as académicos/as y organizaciones como el padre del ecoturismo, lo define como:

...aquella modalidad turística ambientalmente responsable consistente en viajar o visitar áreas naturales relativamente sin disturbar con el fin de disfrutar, apreciar y estudiar los atractivos naturales (paisaje, flora y fauna silvestres) de dichas áreas, así como cualquier manifestación cultural (del presente y del pasado) que puedan encontrarse ahí, a través de un proceso que promueve la conservación, tiene bajo impacto ambiental y cultural, y propicia un involucramiento activo y socioeconómicamente benéfico de las poblaciones locales. (UMA, 2021)

Esta definición fue aceptada oficialmente en el año 1996 y tomada como referente para varias investigaciones y organismos internacionales (UMA, 2021).

Es también conceptualizado como “aquellos viajes que tienen como fin el realizar actividades recreativas de apreciación y conocimiento de la naturaleza a través del contacto con la misma” (SECTUR, 2016, p. 17). Las actividades que más se llevan a cabo desde esta modalidad turística se encuentran: (Figura 1).

Figura 1: Actividades del ecoturismo



Fuente: (SECTUR, 2016, p. 17). Estructura: Elaboración propia.

Varios países han tenido triunfos en esta modalidad, dentro de ellos, Canadá y Estados Unidos por su variedad en la flora y la fauna; Argentina por el desarrollo de la pesca, África por las múltiples selvas, entre otras regiones (Morillo, 2011).

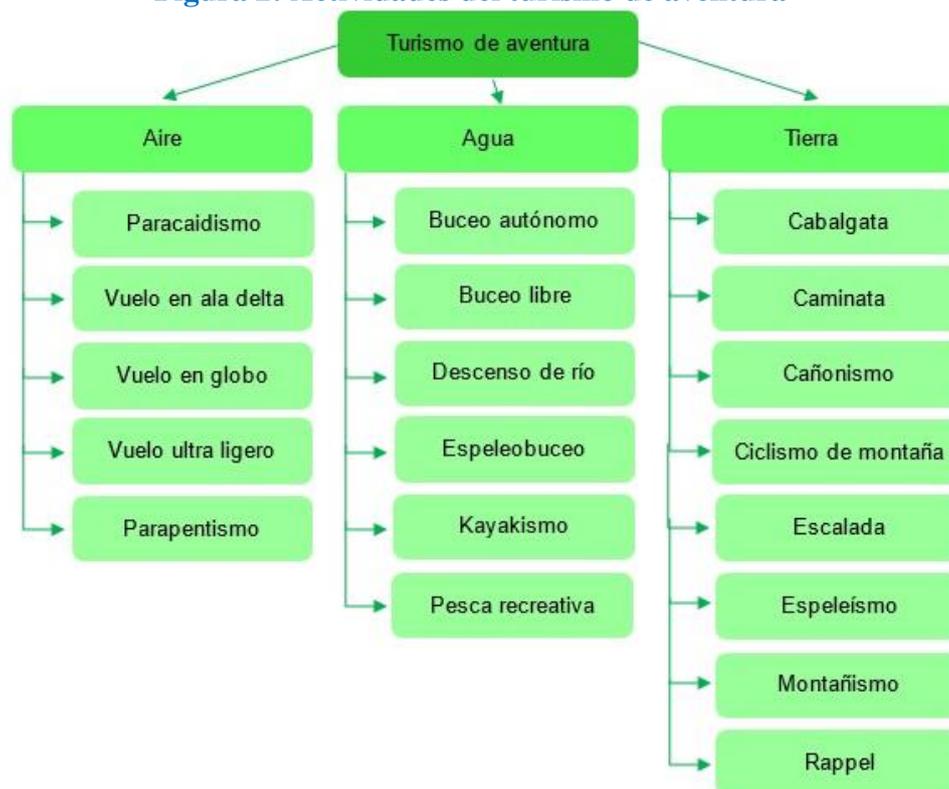
De acuerdo con Orgaz y Castellanos (2013) a pesar de las múltiples definiciones por académicos/as de diferentes regiones y de existir discrepancias en el momento de su clasificación dentro del turismo alternativo o de considerarse una tipología propia, esta modalidad ofrece excelentes fortalezas que permiten la protección de los recursos y avanzar económicamente en las comunidades.

1.2. Turismo de aventura

El turista tiene como objetivo mejorar su aspecto físico y eliminar las tensiones de trabajo con el propósito de que su estado físico esté en excelentes condiciones. Es una experiencia unida al logro de ir más allá de lo demandado, al riesgo, al desafío por lo que constituye “los viajes que tienen como fin realizar actividades recreativas, asociadas a desafíos impuestos por la naturaleza” (SECTUR, 2016, p. 19).

Está surtido de variadas acciones y actividades en correspondencia al contexto natural donde lleven a cabo (Figura 2).

Figura 2: Actividades del turismo de aventura



Fuente: (SECTUR, 2016, p. 19). Estructura: Elaboración propia.

Esta modalidad posee características semejantes al ecoturismo, donde exige que los practicantes tengan los equipos, el entrenamiento y las medidas suficientes para llevarla a cabo. Un elemento importante es la especialización y certificación de los guías (Morillo, 2011; SECTUR, 2016) para el asesoramiento.

1.3. Turismo rural

Este tipo de turismo posibilita la interacción directa con las formas, costumbres e idiosincrasia de las comunidades rurales, resaltando el respeto a la identidad, donde el observar del turista pasa a un segundo plano, para convertirse en miembro del contexto visitado; se conceptualiza como “los viajes que tienen como fin realizar actividades de convivencia e interacción con una comunidad rural, en todas aquellas expresiones sociales, culturales y productivas cotidianas de la misma” (SECTUR, 2016, p.23). Actividades como “etnoturismo, agroturismo, talleres artesanales, preparación y uso de medicina tradicional, talleres gastronómicos, fotografía rural, aprendizajes dialectos, vivencias místicas y talleres artesanales” (SECTUR, 2016, p.23) son las más desarrolladas.

De manera general, el turismo alternativo posibilita la interacción con el fin de recrearse, pero también conocer las características, cultura, tradiciones e idiosincrasia de las localidades visitadas, donde resurge una cultura ambiental y posibilita ingresos a los pobladores.

2. Metodología y caso de estudio

Se escogió como caso de estudio la Villa “San José del Lago”, con el propósito de que su análisis sirva de experiencia. En este sentido, el aporte práctico, radica en que constituye una herramienta de trabajo para especialistas e investigadores que realizan estudios sobre turismo desde una perspectiva transdisciplinaria. Se utilizó el método etnográfico con la aplicación de las siguientes técnicas: observación directa, análisis de documentos (oficiales), entrevistas y matriz DAFO (Tabla 1). Es un estudio descriptivo para el cual se seleccionó como muestra 30 turistas pertenecientes a los mercados que más visitan a la Villa: canadiense, inglés, español y norteamericano, este último por cubanos americanos. Además, se tomó como muestra 17 trabajadores/as, quienes tienen más contacto directo con las y los visitantes.

Tabla 1: Métodos y técnicas

Análisis de documentos	
Objetivos	Caracterizar la Villa “San José del Lago” desde un enfoque ambiental y comunitario.
Tipo de documentos	Oficiales.
Documentos	Libro del cliente. Informes. Investigaciones.
Aspectos que indagar	Historia. Ubicación geográfica. Grupo hotelero al que pertenece. Marca. Productos turísticos que brinda. Objetivos. Estrategias. Estructura y funcionamiento. Instalaciones con las que cuenta. Atractivos naturales. Actividades culturales y comunitarias. Tipos de turismo y sus modalidades. Prácticas para proteger el Medio Ambiente.
Lugar	Villa “San José del Lago”. Oficina del Órgano de Manejo Integrado Costero (OMIC).
Observación directa	
Objetivo	Analizar las relaciones sociales que se establecen entre los/as trabajadores/as y los/as turistas.
Aspectos que observar	Profesionalismo. Habilidades comunicativas. Participación en actividades ambientales y comunitarias.
Lugar	“Villa San José del Lago”.
Entrevista 1	

Objetivo	Determinar la satisfacción y expectativas de su visita, sus preferencias culinarias y culturales, así como el tipo de relación que establecen con los/as trabajadores/as.
Aspectos que indagar	Satisfacción con la visita a Cuba. Expectativas con los destinos turísticos. Cantidad de veces que han visitado los destinos turísticos. Valoración sobre la atención en la Villa. Tipos de relaciones con los/as trabajadores/as. Valoración sobre la vinculación del hotel con la comunidad. Expectativas con las actividades ambientales y culturales. Criterio sobre la opción de turismo alternativo que ofrece la Villa ante la pandemia de la covid-19.
Participantes	Turistas de los cuatro mercados: canadiense, inglés, español y norteamericano (este último de cubanos norteamericanos).
Lugar	Villa “San José del Lago”.
Duración	30 minutos.
Entrevista 2	
Objetivo	Indagar lo que opinan acerca de su trabajo en la Villa, conocimiento sobre cultura popular tradicional y vínculos con los/as turistas.
Aspectos que indagar	Requisitos para trabajar. Dominio de idiomas. Tiempo de trabajo. Carga laboral. Expectativas con su trabajo. Opiniones sobre los mercados que más visitan la Villa. Conocimiento sobre cultura general y cultura popular tradicional Tipo de relaciones sociales con los/as turistas. Criterio sobre las modalidades del turismo alternativo de la Villa ante la pandemia de la covid-19.
Participantes	Trabajadores/as de la Villa.
Lugar	Villa “San José del Lago”.
Duración	30 minutos.
Matriz DAFO	
Objetivo	Determinar las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de la Villa.
Aspectos que indagar	Debilidades. Amenazas. Fortalezas. Oportunidades.
Participantes	Directivos y trabajadores/as de la Villa.
Lugar	Villa “San José del Lago”.

Fuente: Elaboración propia.

3. Villa “San José del Lago”. Resultados y discusión

3.1. Villa “San José del Lago” desde un enfoque ambiental y comunitario

Arturo Berrayarza y Cabrera, pelotero estadounidense, conoce la importancia del agua natural de la Villa en 1938, como remedio a sus enfermedades de reuma. Tras los beneficios que obtuvo, adquiere estas propiedades e inaugura en 1940 la Villa “San José del Lago”, donde las construcciones eran rústicas en un inicio.

Actualmente, la Villa pertenece al Grupo Hotelero ISLAZUL. Se encuentra situada en la carretera del circuito norte, cercano al Consejo Popular “Mayajigua”, en Yaguajay, provincia de Sancti Spíritus. Ubicada entre dos polos turísticos: Cayo Coco de Ciego de Ávila y Cayo Santa María de Villa Clara posee una excelente posición para recibir overnight y almuerzos provenientes de estos destinos. Alejada de la cabecera provincial no tiene competidores locales lo que le ha beneficiado mucho para la recepción del turismo libre que transita por este circuito. La plantilla aprobada en el hotel es de 49 trabajadores, que se caracterizan por ser muy hospitalarios y agradables en su trato con los turistas.

La Villa brinda un producto turístico único, donde prevalece el más rico entorno natural, matizado por la belleza y conservación del medio ambiente, caracterizándose por la plena satisfacción de los visitantes, mediante un servicio de calidad, efectividad y competitividad.

Figura 1. Vista general de la Villa “San José del Lago”



Fuente: Informe de la Villa.

Como estrategia competitiva fomenta un producto que combina los atractivos de la naturaleza con las probadas potencialidades para desplegar un turismo de salud que permita insertarse más en los circuitos especializados de las agencias, así como posicionarse como el lugar de descanso por excelencia del turismo libre extranjero y el mercado nacional.

Entre sus principales objetivos se encuentran:

- Recibir un total de 15 600 turistas días totales, de ellos 2 500 T/D extranjeros por paquetes y 1 100 por opcionales.
- Alcanzar un índice de satisfacción del 95%.
- Lograr un nivel de ocupación superior al 40%.
- Mantener un índice de costo de 0.64 centavos por peso de ingreso en divisa.
- Aumentar los ingresos extrahoteleros en un 10%.

Sus principales estrategias:

- Rediseñar el producto de la Villa potenciando el despliegue del turismo de salud.
- Promocionar el producto en las agencias que comercializan el turismo alternativo.
- Continuar desarrollando un producto que resulte atractivo para los/as cubanos/as que pagan en monedas extranjeras.
- Mejorar la infraestructura hotelera.
- Incrementar la animación diurna y nocturna.
- Continuar la eficientización de mecanismos de retroalimentación.

Para brindar servicios a sus visitantes, la Villa cuenta con 74 habitaciones, de ellas 12 no se están explotando por problemas de mantenimiento en la cubierta. Las que funcionan en pleno disfrute cuentan con climatización, teléfono, televisión por cable, agua fría y caliente y la mayoría recibieron una reparación capital tanto constructivamente como de mejora al mobiliario y confort. Algunas de las habitaciones mantienen la fachada con la que fueron construidas desde su fundación, representando a las cabañas de los aborígenes cubanos, lo cual las integra al entorno natural, característica que atrae a los visitantes.

La instalación cuenta con una recepción, un snack bar “Las Palmas”, cafetería “La Ceiba” con servicios de bebidas y alimentos ligeros, una sala de fiesta y un restaurante. En el sector de recreación, se alquilan diferentes juegos como: dominó, billar y pelotas para diversión en la piscina. Además, posee un local para un gimnasio con el propósito de prestar diversos servicios de turismo de salud, pero no está funcionando.

En la base náutica “El Guajirito” se alquilan para uso en el lago: botes y bicicletas acuáticas. Este lugar tiene un columpio y hamacas para recrearse y disfrutar el paisaje.

Con beneficios comprobados para la salud, las aguas del manantial resultan uno de los mayores atractivos del lugar, clasificadas según la Norma Cubana de Aguas Termales y Mineromedicinales como: medicinales, oligominerales, hipotermales, bicarbonatadas, cálcicas y catabólicas.

Para explotar las posibilidades de este manantial natural, la instalación posee la piscina termal techada en el lugar donde brota el mismo. Asimismo, el complejo de piscinas al aire libre para niños y adultos y los dos lagos se abastece de las aguas de esta bondad de la naturaleza.

En estos momentos, la piscina termal requiere de un proyecto para aislar las bases del yacimiento y protegerlo de los riesgos que demanda su explotación. Sin embargo, la Industria Geominera, encargada de ejecutar esta acción no la ha materializado, lo cual impide que se promocióne un producto vinculado al turismo de salud en la Villa.

Las actividades culturales que tienen lugar en la instalación resultan un gran atractivo para los visitantes y los vecinos:

- La Noche del Ayer Reciente: realizada los jueves y esperada por todos, la música de la década del 60, buen humor criollo, juegos de participación (parejas de baile, trabalenguas, adivinanzas, cuentos, el mejor piropo, etc.) y la presentación de magos y solistas, se fusionan para ofrecer al público un excelente espectáculo artístico en el ranchón “Las Palmas”.
- Actividad Infantil: los domingos la Villa realiza un espectáculo para los niños, apoyados en el Proyecto Comunitario “Avalancha”.
- Espectáculos variados: En la instalación turística del centro de la música, se presentan humoristas y artistas de la televisión cubana.

Figura 2. Actividades culturales en la Villa



Fuente: Informe de la Villa.

Entre las prácticas que realiza la Villa para conservar el medio ambiente se encuentra:

- Uso racional del agua.
- Administración de residuos líquidos y sólidos.
- Trabajos de jardinería.

La Villa que posee la marca Masnatura, comercializada como dos estrellas, presenta un producto que combina atractivos naturales ya que al estar ubicada en la Reserva de la Biosfera “Buena Vista” y su cercanía a sitios naturales de gran belleza con atributos como cuevas, cascadas, yacimientos arqueológicos y una flora y fauna diversa permiten un amplio funcionamiento de las diferentes modalidades del turismo alternativo. Como dato curioso, reside en el lugar una flora característica: orquídeas, palmas, cocoteros, pinos, árboles maderables, frutales y plantas ornamentales. También, en la Villa hay flamencos que constituyen un atractivo especial.

Por acuerdo de la Asamblea de Ejecutivos inaugurado el 14 de mayo de 1958 se yergue un pequeño monumento en honor a Arturo Berrayarza y Cabrera, fundador de San José del Lago. Por otro lado, existen senderos en las cercanías de la Villa de alto valor natural y cultural como:

- Estatua del Pelú de Mayajigua: cuna de una leyenda local, que prácticamente no se explota.

- Parque Nacional Caguanes (PNC): Actualmente, es la experiencia más atractiva que ofrece.
- Rancho Querete: posee un exuberante paisaje caracterizado por especies endémicas cubanas y excelentes aguas.
- Área Protegida de Recursos Manejados (APRM) Jobo Rosado: Sendero “Cueva de Valdés”, Sendero “Solapas de Genaro”, Vereda “María Goya” y Los Álamos.

La Villa practica las modalidades del turismo alternativo y sus diferentes actividades:

a. *Ecoturismo:*

- Observación de ecosistemas
- Talleres de Educación Ambiental
- Observación de fauna.
- Observación de flora.
- Senderismo interpretativo.

b. *Turismo de aventura: Las actividades preferidas son las relacionadas con los elementos tierra y agua:*

- Cabalgata.
- Montanismo
- Caminata
- Ciclismo de montaña
- Espeleísmo
- Buceo autóctono
- Descenso de ríos
- Pesca recreativa
- Buceo libre

c. *Turismo rural:*

En los últimos tiempos, practica esta modalidad donde algunos trabajadores llevan a los turistas a las comunidades rurales cercanas a la Villa, interesándose por sus tradiciones, costumbres, cosechas y formas de vida del campesinado. El agroturismo, la eco-arqueología y la fotografía rural son las más desarrolladas.

De este modo, los/as turistas que realizan estas modalidades en la Villa y sus alrededores tienen interés en la apreciación de distintos estilos de vida, pues buscan un intercambio cultural, están dispuestos al aprendizaje, son proactivos, les agrada el dinamismo y colaborar con toda iniciativa verde.

Asimismo, en coordinación con los especialistas ambientales del municipio realizan monitoreos, imparten talleres de capacitación, cursos de superación, actividades en diferentes fechas ambientales, visitas a las instituciones, principalmente, las escuelas, donde realizan concursos y matutinos. También, utilizan la herramienta Red Mapa Verde Buenavista como metodología y

herramienta eficaz de educación ambiental, con el objetivo promover que la población sea más conocedora, motivada y comprometida con la protección y conservación de la biodiversidad de ellas a partir de la participación comunitaria.

En sentido general, la Villa posee, principalmente, las siguientes fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades:

Fortalezas:

- Ubicación geográfica en la carretera del circuito norte entre dos polos turísticos reconocidos (Cayo Coco y Santa María).
- Entorno ecoturístico e histórico agradable en los alrededores de la Villa, incluyéndola.
- Manantiales termales medicinales.
- Alta calidad humana y amabilidad en el trato al cliente.
- Acumulada experiencia en el sector y poca movilidad laboral.
- Mejora considerable de la imagen.
- Precios atractivos.
- Ser sede de eventos científicos del Proyecto PNUD-GEG Sabana-Camagüey, de la Agricultura Urbana y de la Consultoría Jurídica, entre otros programas.

Debilidades:

- Escasa comercialización del producto turístico de la Villa.
- Cuenta con un local para un gimnasio, aunque no se explota.
- Problemas de mantenimiento en la cubierta de algunas habitaciones.
- Inexistencia de un buró de ventas de opcionales hacia los lugares de interés cercanos.
- Pobre variedad en el arte culinario por falta de abastecimiento.

Oportunidades:

- Entorno ecoturístico e histórico en los alrededores de la Villa.
- Estar situado a quince minutos en avión de la cayería norte.
- Posibilidad de desarrollo para el turismo de salud.
- Inexistencia de competidores locales.
- Existencia de un mercado nacional que paga en monedas extranjeras altamente demandado.
- Interés del mercado en la modalidad de turismo alternativo y salud de manera general.
- Ser sede de eventos científicos como el TURNAT (Evento Internacional de Turismo de Naturaleza).

Amenazas:

- Alejada de las instituciones encaminadas a la capacitación en temas de turismo.
- Distante del polo turístico principal de la provincia (Trinidad) y la cabecera provincial.

- Lejanía de los suministradores fundamentales.
- Pobre promoción del producto ISLAZUL hacia el mercado internacional.

4. Relaciones sociales entre trabajadores/as y los/as turistas en la Villa “San José del Lago”

4.1. Los/as turistas

Todos los entrevistados plantearon que han estado varias veces a Cuba por la calidad que tienen los diferentes destinos turísticos, sobre todo los que ofrece el Archipiélago Sabana- Camagüey. Esto se halló en expresiones como: “Cuba es un gran polo turístico”, “El Archipiélago Sabana- Camagüey es de las mejores que he visitado”; “Varadero, Cayo Santa María y Cayo Coco son excelentes destinos turísticos”, etc.

Muchos casos plantearon que han visitado la Villa en repetidas ocasiones, por las ofertas y comodidades que ofrece, los servicios excelentes, los atractivos naturales y las aguas medicinales, la tranquilidad y principalmente, la hospitalidad de sus trabajadores. Al respecto comentaron: Es un lugar bello, tranquilo y especial”, “Los trabajadores son muy amables”, “La atención de oro y el restaurante perfecto”; “Estoy gratamente sorprendido y complacido en este lugar”, “La mejor opinión es regresar”, “Es un paraíso, muy bello este sitio de Cuba”, “Me gusta mucho este hotel”, “Gran calidad humana”.

Califican la atención que reciben por el personal que trabaja en la instalación como buena, pues en sus comentarios aclaran que la satisfacción se origina, principalmente, en el vínculo con los colaboradores, a quienes consideran personas excelentes, maravillosas, divertidas, etc. Expusieron frases como: “El mejor personal y equipo de trabajo”; “Realmente amamos a los trabajadores de este resort”, entre otras opiniones.

A partir de la excelente relación que establecen con los colaboradores y la profesionalidad y responsabilidad con que se trabaja en la institución, todos comentaron que los retribuyen con elogios, propinas y obsequios.

Comentaron que los trabajadores tienen una buena preparación sobre cultura general y cultura popular tradicional local, donde les explican las características sociohistóricas de las instalaciones, las tradiciones, dentro de ellas las parrandas, las fiestas populares del municipio y específicamente, de las comunidades cercanas a la Villa; las características del Complejo Monumentario “Camilo Cienfuegos”, entre otros.

Los/as turistas explican la preferencia por los espectáculos artísticos que tienen lugar en la Villa con participación comunitaria. Al respecto, opinan: Disfruto al máximo la propuesta de música tradicional bailable”, “Es divertido y a la vez interesante escuchar un rock and roll en estos tiempos, por eso me gusta la Noche del Ayer Reciente”; “Es increíble ver la vinculación de la Villa y la comunidad en proyectos comunitarios”, entre otras.

Muchos/as turistas refieren que de la pandemia de la covid-19 se convierte en una excelente opción alejándose de las dinámicas ciudadanas y se acata de manera eficaz las medidas de

distanciamiento social. Con relación a este aspecto, muchas y muchos turistas que se contagiaron del virus SARS-CoV-2, comentaron que quedaron con muchas secuelas, donde bañarse en las aguas medicinales del hotel ha contribuido al mejoramiento de su salud.

De manera general, describieron la relación entre ellos y los colaboradores de la Villa como buena, fundamentalmente, gracias a que los/as cubanos/as son personas muy respetuosas y amistosas.

4.2. Los/as trabajadores/as

Todos comentaron que, para trabajar en la Villa, se les fue exigido el bachiller y título del sistema de formación turística en Cuba (FORMATUR), donde deben dominar lo básico en idiomas como condición para trabajar en este ámbito. Reafirman lo planteado con las siguientes expresiones: “Sabemos lo básico en inglés”, “Es un requisito importante a la hora de establecer comunicación”.

La mayoría lleva trabajando en el rubro entre 10 y 20 años, y plantean que no cambiarían su ocupación, incluso considerando que es “agotadora y sacrificada”. Sólo lo harían cuando la edad y el deterioro físico que ésta conlleva no se los permita.

Esta fuerte impronta se sustenta en la belleza y sentido de pertenencia con el lugar, ya que plantearon lo siguiente: Es un lugar acogedor”, “Para que trabajar en otro lugar con pésimas condiciones, si este nos ofrece casi todo”; “Ofrece seguridad”, “Estoy cerca del hogar”, “Tenemos la oportunidad de interactuar con personas de todo el mundo, por lo que adquirimos una cultural general”.

Plantearon que en muchos casos la amistad parta de la gratitud y satisfacción del cliente con el servicio. Tal es el caso que muchos de ellos tienen muy buenos amigos que en la actualidad son clientes afianzados del hotel y que regresan a interactuar, entre ellos, los cazadores que todos los años en la misma temporada regresan a la Villa.

De los cuatro mercados que más visitan la villa, comentaron que prefieren interactuar más con los españoles, ingleses y canadiense, ya que se interesan por las características de la infraestructura, los dos polos turísticos cercanos, el Complejo Monumentario “Camilo Cienfuegos”, la Batalla de Yaguajay, el Parque Nacional Caguanes (PNC), Rancho Querete; las legendarias Villas: Trinidad y Remedios, así como el Complejo Monumentario “Ernesto Che Guevara” en Santa Clara. Según los trabajadores el mercado más divertido es el canadiense, ya que es quien más participa en las actividades comunitarias y culturales.

Por su parte, ante la pandemia de la covid-19, los/as trabajadores/as expresan que las aguas medicinas, son excelentes ante las secuelas que deja el virus.

De manera general, los colaboradores de esta instalación turística manifiestan que sus relaciones con los/as turistas son buenas, pues consideran que es una relación de amistad, cordial y acogedora.

Conclusiones

A razón de la calidad de las playas, así como de los atractivos espacios naturales y culturales, Cuba se convierte en un destino turístico de excelencia ante el mercado internacional. Uno de los más visitados lo constituye el Ecosistema Sabana–Camagüey que atesora un rico patrimonio cultural y ambiental. Yaguajay, municipio que forma parte del Proyecto PNUD/GEF Sabana-Camagüey, posee varias zonas de manejo y espacios de interés como Parque Nacional Caguanes (PNC), Región Especial de Desarrollo (RED): Órgano de Montaña Bamburanao, Área Protegida de Recursos Manejados (APRM) Jobo Rosado y la Villa “San José del Lago”.

La Villa posee grandes fortalezas y oportunidades para desarrollar el turismo alternativo que la convierte en un potencial destino turístico en Cuba. Posee grandes atractivos naturales y resultan importante sus aguas medicinales con excelentes beneficios para múltiples enfermedades. Utiliza estrategias y herramientas como la Red Mapa Verde Buenavista que permiten una adecuada cultura ambiental en las comunidades.

Con el desarrollo del turismo alternativo en la villa, se reduce los efectos socioeconómicos negativos; establece parámetros de gestión ambiental; bordea las directrices del desarrollo sostenible; es una fuente de ingreso económico; realiza un significativo aporte a la sensibilidad y protección del medio ambiente; y, finalmente, posibilita el intercambio cultural con las comunidades bajo el respeto a la identidad natural y cultural.

La relación entre los/as trabajadores/as y los/as turistas se caracteriza por ser buena, donde existe el respeto, la comprensión y la amabilidad de ambas partes. Prevalece un rico intercambio cultural y un interés significativo de los/as visitantes por conocer la historia y el patrimonio natural y cultural que atesora la Villa y sus alrededores. Resulta de gran atractivo la relación que tiene la instalación turística con la comunidad en proyectos comunitarios que favorecen la participación e integración de los/as sujetos/as sociales.

Referencias bibliográficas

- Alcolado et al. (2007). Ecosistema Sabana Camagüey. Estado actual, avances y desafíos en la protección y uso sostenible de la biodiversidad. La Habana: Editorial Academia.
- Ayala, H. (2000). Medio siglo de transformaciones del turismo en Cuba. Apuntes. La Habana: Escuela de Altos Estudios de Hotelería y Turismo de La Habana.
- Chirino et al. (1996). Estudio Geográfico Integral del municipio de Yaguajay. Norte de la provincia de Sancti Spíritus. Sancti Spíritus: Publicaciones SIT GEOCUBA-IC.
- Escobedo, A. (2018) Turismo de naturaleza: ¿En qué consiste y cuál es su origen? *Entorno Turístico*. Recuperado de: <https://www.entornoturistico.com/turismo-de-naturaleza-en-que-consiste-y-cual-es-su-origen/>
- UMA. (2021). Ecoturismo: concepto creado por Héctor Ceballos-Lascurain. *UMA*. Recuperado de: <https://umamexico.com/ecoturismo-concepto-creado-por-hector-ceballos-lascurain/>
- Orgaz, F y Castellanos, M. (2018). Conceptualización y consideraciones en torno al ecoturismo. *Revista de investigación en turismo y desarrollo local (TURyNES)*, 6, (15), diciembre 2013.
- SECTUR. (2016) Turismo Alternativo. “Una nueva forma de hacer turismo”. Secretaría de Turismo, México.

- Lima et al. (2012). El turismo como una estrategia para el mundo en desarrollo: el Programa UNWTO. Volunteers. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 10, (3), 303-314.
- Morillo, M. (2011) Turismo y producto turístico. Evolución, conceptos, componentes y clasificación. *Visión Gerencial*, (1), enero-junio, 2011, 135-158, Mérida, Venezuela. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545890011>

Conflicto de interés

Los autores de autor de este trabajo declara no tener conflicto de interés.

Información adicional

La correspondencia y las solicitudes de materiales sobre este escrito deben dirigirse al autor al correo electrónico proporcionado.

Las impresiones y la información sobre permisos están disponibles en el siguiente enlace:

https://www.revistas.up.ac.pa/index.php/contacto/acceso_reuso

