

DESCUBRA EL PATRIMONIO CULTURAL EN LA CIUDAD DE MATANZAS

Ms.C Manuel de Jesús Vázquez Garriga¹, Iralys Delgado Latorre², Liz Claudia del
Cueto Falcón³

1. Universidad de Matanzas – Sede “Camilo Cienfuegos”, Vía Blanca Km.3,
Matanzas, Cuba.manuel.vazquez@umcc.cu
2. Universidad de Matanzas – Sede “Camilo Cienfuegos”, Vía Blanca Km.3,
Matanzas, Cuba.iralis.latorre@umcc.cu
3. Universidad de Matanzas – Sede “Camilo Cienfuegos”, Vía Blanca Km.3, Matanzas,
[Cuba.liz.falcon@umcc.cu](mailto:liz.falcon@umcc.cu)

Resumen

El Turismo Cultural es un segmento turístico en expansión, tiene la facultad de revelar y de valorizar uno de los componentes esenciales de la cultura viva, la identidad de un territorio. Por tanto, El presente estudio propone un proyecto de gestión turística para el patrimonio cultural en la ciudad de Matanzas. Es por ello por lo que el proyecto de investigación que se presenta propone la creación una ruta cultural para la ciudad de Matanzas con la finalidad de implementarla en la Cartera de productos de CUBATUR Varadero. La idea se originó por los grandes valores que atesora en cuanto al patrimonio arquitectónico, histórico y cultural, fuente segura de ingresos si se desarrollara una campaña de promoción y comercialización de estos valores incluidos en una ruta. De aquí un por ciento podría, como sucede en otras ciudades, reinvertirse en el desarrollo local, específicamente en la rehabilitación del patrimonio del centro histórico.

Palabras claves: Patrimonio cultura; turismo; cultura; proyecto; producto.

CARACTERIZACIÓN DE LA AGENCIAS DE VIAJES CUBATUR



La Agencia de Viajes CUBATUR S.A. constituida el 1 de agosto de 1994 por medio de escritura pública No 2036, está ubicada en el destino de Sol y Playa más importante del país y uno de los más atractivos del Caribe Varadero , en la Avenida 1ra, esquina de la calle 33. Es una organización empresarial independiente subordinada al MINTUR, especializada en la actividad de receptivo en el mercado cubano y avalada por el alto nivel profesional de sus ejecutivos y trabajadores los cuales a partir de sus conocimientos del producto turístico cubano, asesoran a los clientes, en función de lograr un objetivo común: calidad de sus operaciones.

Misión: Comercializar el producto turístico cubano, promoviendo y desarrollando actividades en la mediación entre los viajeros y aquellas personas jurídicas autorizadas a prestar servicios, para satisfacer las expectativas de nuestros clientes y contando con un alto nivel político y profesional de ejecutivos y trabajadores.

Visión: Ser como marca “CUBATUR”, la Agencia Receptiva líder en el país; distinguiéndonos por un servicio de calidad, excelencia y alta eficiencia.

Para dar cumplimiento a la Misión definida, Cubatur cuenta con una estructura organizativa, Anexo No. 2.

Los objetivos estratégicos trazados por la Agencia de Viajes Cubatur son:

- Elevar la competitividad del destino a través del incremento de la calidad y de nuevas formas de gestión como factor esencial para la satisfacción de los turistas.
- Maximizar la eficiencia en la gestión económico-financiera de la agencia en función de incrementar los ingresos, y la disminución de costos y gastos.
- Lograr una implementación del proceso de Perfeccionamiento funcional, estructural y composicional en Cubatur Varadero.
- Reorganizar sobre nuevas bases el trabajo con turoperadores y en especial la asistencia integral.
- Parar y revertir la pérdida de turoperadores.

Acciones a desarrollar por la Agencia de Viajes Cubatur según su Diagrama de Procesos (Anexo 3) son:

- Prestar servicios de Agencia de Viajes mediando entre los viajeros y aquellas personas naturales autorizadas a prestar servicios turísticos.

- Prestar servicios de recepción y emisión de pasajeros en aeropuertos y puertos del país, con servicios de transfer a turistas individuales o en grupos.
- Prestar servicios de atención especializada a: turistas VIP, grupos FAM, viajes de prospección, grupos de incentivos, y otros que así lo requieran.
- Prestar servicios integrales para eventos, congresos, convenciones, exposiciones y ferias en cuanto a: asesoría, preparación de programas oficiales combinadas con servicios turísticos, programas pre - post eventos, alquiler de salones, contratación de servicios de traducción e interpretación y demás servicios técnicos y de aseguramiento.
- Prestar servicios de guías y animadores turísticos, con el dominio de cualquiera de los idiomas requeridos. Contratar y reservar habitaciones y servicios ofertados en todo tipo de establecimientos de alojamiento.

Principales prestatarios de servicios turísticos (proveedores), contratados por la Agencia son:

Proveedores de servicios: Alojamiento: Hoteles Cubanacán, Gran Caribe, Islazul, Iberostar, Meliá, y el resto de las cadenas hoteleras, y recientemente se ha añadido la oferta de casas particulares. Transporte: Transtur, le sigue Transgaviota, Víazul, y taxis arrendados a cooperativistas. Restauración: Palmares: Grupo Empresarial Extrahotelero.

Otros proveedores: Empresa Cubana Exportadora y Comercializadora de Productos de la Ciencia y la Técnica Agropecuaria (CATEC), Patrimonio, Servisa, I.T.H Varadero, Etecsa, Copextel, Unión Eléctrica de Varadero, Corporación CIMEX, Compañía Cubanacán Express, Turempleo Varadero, FINCIMEX: Servicio de Tarjetas Prepagadas de Crédito, ECASA: Empresa Cubana de Aeropuerto y servicios

DISEÑO DEL PRODUCTO

Propuesta del proyecto de gestión turística del patrimonio cultural de Matanzas.

Caracterización y análisis de la zona. La ciudad de Matanzas como destino turístico.

La capital de la provincia, a solo 32 kilómetros de Varadero, fue fundada el 12 de octubre de 1693, con el nombre de San Carlos y San Severino de Matanzas, que se convirtió, en la primera mitad del siglo XIX, en la urbe más rica, próspera y culta del interior de la isla, de ahí el sobrenombre con que fue bautizada en 1860: La Atenas de Cuba.

La ciudad de Matanzas (Anexo 4), que ya cumplió su CCCXXV Aniversario, yace a orillas de la Bahía de Guanima, en el mismo sitio en que la imaginó el rey español Carlos II cuando el olor a tierra hermosa y virgen, y la embrujadora brisa que perturbaba sus sentidos le hicieran comprender que no había lugar más idóneo para levantar una ciudad, ni ciudad más fascinante que la que se erigiera en aquel sitio. Con prisa fue cumplido el Real deseo, viniendo para ello unas veintiséis familias de Canarias a poblar las zonas aledañas a la Bahía, cuyos nombres

figuran actualmente en una tarja ubicada muy cerca de la Plaza de la Vigía. La ciudad de Matanzas, exhibe entre sus principales méritos una enorme riqueza natural y paisajística.

Innumerables son los aspectos que hacen de Matanzas una ciudad indiscutiblemente misteriosa, hermosa, histórica, y por ende, atractiva. Ideal para desarrollar en ella diversas modalidades turísticas, dada su inigualable cantidad de recursos naturales, culturales, históricos y recreativos.

En colaboración con las autoridades pertinentes de la localidad se realizó un estudio de las condiciones del territorio para el desarrollo de la actividad turística, partiendo de la identificación de los recursos patrimoniales previamente inventariados por dichos colaboradores.

Es importante señalar que se logró el consenso, la coordinación y cooperación de todos los agentes implicados gracias a su alto grado de compromiso.

El 13 de octubre del 2018 se hizo realidad el anhelo matancero; Matanzas es declarada ciudad turística. Lo oficializó el titular del Ministerio de Turismo (MINTUR), Manuel Marrero Cruz, durante una ceremonia efectuada en el Teatro Sauto, el coliseo Monumento Nacional donde la orquesta Miguel Failde y el quinteto Atenas Brass Emsemble encumbraron la cultura de la primera ciudad moderna de Cuba.

El titular de Turismo resaltó acontecimientos trascendentales en el desarrollo socioeconómico y cultural de Matanzas, contemplada en la red de ciudades patrimoniales de Cuba y cuyo centro histórico está declarado Monumento Nacional. Con un título que reconoce sus valores culturales y riqueza histórica y natural, la Atenas de Cuba fue reverenciada en presencia de Esteban Lazo Hernández, presidente de la Asamblea Nacional del Poder Popular; el General de División Raúl Rodríguez Lobaina, jefe del Ejército Central; de autoridades del Partido y el Gobierno del territorio, además de directivos, representantes de cadenas hoteleras y turoperadores.

Luego de la presentación de los atributos de la urbe nacida hace 325 años con el nombre de San Carlos y San Severino de Matanzas, el Ministro colocó el diploma acreditativo de título de Destino Turístico en manos de las principales autoridades del municipio y de la provincia.

El titular de Turismo expresó que con las inversiones ejecutadas se logra la comercialización de la urbe matancera para la venidera temporada de alza turística. “Matanza está destinada a convertirse en una atrayente opción, que deja de ser un paso entre La Habana y Varadero”, valoró.

Potencialidades que presenta la ciudad:

Existencia de áreas protegidas cercanas a la ciudad como son: Bacunayagua con categoría de Reserva Ecológica, El Valle del Yumurí con categoría de Área Protegida de Recursos Manejados y Laguna de Maya con categoría de Refugio de Fauna, lo que le confiere un valor agregado al turismo en la ciudad.

Las condiciones físico geográficas de la ciudad, sus atractivos turísticos sobre valores naturales, históricos – culturales, patrimoniales e infraestructura técnica existente, le confieren

potencialidad para convertirse en una ciudad turística. Siendo los más significativos: la existencia de excelentes valores naturales como su bahía abierta, con aguas no contaminadas y calado profundo, barreras coralinas en sus fondos marinos, su puerto que posee un potencial latente para su adaptación a la recepción de cruceros turísticos y quizás un “ferry”, un litoral con potencialidades para desarrollar un sinnúmero de actividades náuticas localizadas en todo su litoral, la presencia de los ríos San Juan y Buey Vaca, el Yumurí, con su famosa abra y Canímar con categoría de Paisaje Natural Protegido, ambos con leyendas que los identifican. Las Cuevas de Bellamar con categoría de Elemento Natural Destacado y los abundantes manantiales El Pon Pón, fuente de inspiración convertida en leyenda y con la peculiaridad de existir dentro de la ciudad (sub zona Parque Watking- Alturas de Simpson), constituyen atractivos y potenciales para desarrollar el turismo.

Emplazamiento en un entorno natural excepcional, desarrollándose en forma semi concéntrica o sea, en forma de anfiteatro alrededor de la bahía, con los barrios escalando cotas altimétricas que permiten grandes extensiones visuales sobre la bahía (y desde ella), como sucede desde las Alturas de Monserrate, La Cumbre, Simpson, curva de La Herradura, Vía Blanca frente a la Universidad, acceso a la Meseta por la carretera a Las Cuevas de Bellamar y Canímar, donde se puede apreciar la imagen completa del núcleo urbano debido a la topografía accidentada en terrazas.

Posee una zona como Centro Histórico fundado a finales del Siglo XVII y enriquecido arquitectónica y urbanísticamente a partir del siglo XIX, manteniéndose en la actualidad como el Centro Tradicional, político-administrativo y cultural con buena conectividad con el resto de la ciudad. El Centro Histórico de la ciudad se caracteriza por la localización de varias instalaciones con valores históricos, culturales y patrimoniales que lo distinguen. Considerado el sector de mayor connotación para el desarrollo del turismo en la ciudad.

La ciudad se encuentra insertada dentro del proyecto de la Ruta del Esclavo, patrocinado por la UNESCO, representada por el Museo Castillo de San Severino como uno de los principales exponentes del mismo, donde se exhiben muestras museables de lo que fue la vida de los negros esclavos traídos de África, el cual demanda concluir con las acciones de restauración.

Existencia de viviendas que rentan habitaciones, tanto en moneda nacional como en divisa, las que presentan un buen estándar.

La ciudad tiene una imagen urbana antropizada, a partir de las intervenciones que ha sido objeto en diferentes momentos históricos, lo que ha permitido obtener zonas con excelentes vistas panorámicas que la distinguen.

Existencia del tren eléctrico de pasajeros Hersey, único de su tipo en Cuba que conecta la ciudad de Matanzas con La Habana, cuyo trazado atraviesa el Valle de Yumurí, desde donde se observan excelentes vistas panorámicas.

Selección del tipo de ruta

Teniendo en cuenta la bibliografía consultada y los resultados que arrojó el estudio, se propone diseñar una ruta de tipo CULTURAL que integre los valores culturales y patrimoniales principales de la ciudad. Como se ha planteado anteriormente las actuales excursiones a la ciudad no consideran una oferta que se tematice dentro de una ruta, es por ello, que a partir de estudios precedentes (Moreno, 2008 y Espino, 2009) se identifican los

valores culturales de la ciudad como variables de gran interés para los potenciales clientes internacionales.

Elaboración de la Matriz DAFO (Anexo 5).

La aplicación de esta técnica se realizó durante el mes de febrero en el museo del Castillo de San Severino con la presencia del equipo de trabajo, personalidades entendidas en el tema, así como de un equipo de profesores de la Universidad de Matanzas. Se intercambiaron con los actores implicados en la gestión de la ciudad para definir las barreras y oportunidades que se tienen para el cumplimiento de este objetivo.

El análisis interno reveló como **Fortalezas:**

1. Existencia de gran cantidad de primicias del país.
2. Presencia de edificaciones de altos valores arquitectónicos recién restaurados.
3. Condiciones topográficas favorables para crucerismo y senderismo.
4. Existencia de recursos naturales (cuevas, valles y ríos).
5. Acumulación de grandes valores históricos.
6. Variedad de patrimonio cultural intangibles (tradiciones, costumbres, historias locales y populares, fiestas).
7. Posición geográfica privilegiada respecto a la Habana y varadero.

Debilidades:

1. Desconocimiento en general por parte de la población de la historia local.
2. Deficiente gestión de los recursos de la ciudad.
3. Carencia de infraestructura de servicio y apoyo a la actividad turística (gastronomía, venta de artesanía, baños públicos, estacionamiento.)
4. Inexistencia de un sistema de información (oficina, materiales de información y servicio de guía.)
5. Carencia de una programación cultural como atractivo.

El análisis externo evidenció la existencia de oportunidades y amenazas para el desarrollo turístico.

Oportunidades:

1. Tendencia mundial a la diversificación de modalidades de turismo.
2. Interés gubernamental en diversificar los motivos de viajes a Cuba.
3. La seguridad existente en el país de forma general.

Amenazas:

1. Existencia de una crisis económica mundial.
2. Existencia de otros productos más atractivos.

Problema estratégico general Si no se supera la carencia de una programación cultural como atractivo y sigue acechando la existencia de otros productos más atractivos, entonces ni siquiera potenciando la existencia de gran cantidad de primicias del país y la variedad de patrimonio cultural intangible será posible aprovechar la tendencia mundial a la diversificación de modalidades de turismo para comercializar turismo en la ciudad de Matanzas.

Solución estratégica general

Si se potencia la existencia de gran cantidad de primicias en el país, la variedad de patrimonio cultural intangible y se supera la carencia de una programación cultural como

atractivo, entonces será posible aprovechar la tendencia mundial a la diversificación de modalidades de turismo y atenuar el impacto de la existencia de otros productos más atractivos, para comercializar turismo en la ciudad de Matanzas.

A partir de la matriz DAFO se inician **estudios de mercado**.

A partir de la consulta a informes del MINTUR de inteligencia de mercado se logra precisar que los segmentos de mercado más significativos como son los ingleses y canadienses tienen entre sus principales intereses los referidos a conocer de la cultura tradicional de los lugares a visitar, por ende, la demanda por sitios de interés histórico suele ser muy marcada en estos casos. Los atributos generales seleccionados evidencian la preferencia de los visitantes en cuanto a rutas. La historia, cultura, arquitectura y naturaleza, aparecen con los mayores porcentajes.

Históricos Culturales Arquitectónico Precios Servicios Seguridad Naturales Otros

20% 26% 19% 4% 4% 8% 17% 2%

Lugares más atractivos de la ciudad de Matanzas según los visitantes:

Tabla No2. Orden de los atractivos de la ciudad según clientes Trazado de la ruta turística

Orden	Lugar	% repitencia
1	Ermita de Monserrate	12.07
2	Parque de la Libertad	10.34
3	Museo farmacéutico	6.9
4	Catedral de Matanzas	6.32
5	Valle del Yumurí	5.74
6	Plaza de la Vigía	5.71

Trazado de la ruta turística

Selección de los sitios de las rutas turísticas.

La información obtenida permitió efectuar dos rondas para filtrar aquellos lugares que constituían patrimonio cultural y que tenían condiciones para formar parte de las rutas. Se tomaron los resultados según las opiniones en TripAdvisor a los visitantes para escoger aquellos lugares que les habían resultado más interesantes y con toda esta información se escogieron los sitios que forman parte de la ruta.

Producto turístico del patrimonio cultural de Matanzas

Lugar: ciudad de Matanzas

Itinerario turístico: Centro Histórico, Catedral San Carlos Borromeo de Matanzas, Museo Palacio de Junco, Teatro Sauto, Calle Narváez, Parque de La Libertad, Museo Farmacéutico y Ermita de Monserrate.

Eslogan: Matanzas, cultura viva.

Centro Histórico. (Anexo 6)

La perdurabilidad del trazado en cuadrícula, la uniformidad de la escala y el estilo ecléctico de las edificaciones que lo rodean de fisonomía marcadamente unitaria, caracterizan al Centro Histórico de la ciudad de Matanzas, que da sitio preponderante al Teatro Sauto, al Palacio de Justicia, a la Estación de Bomberos y al Palacio de Junco. Por la antigua Plaza de Armas, hoy Plaza de la Vigía, comenzó la fundación de la ciudad.

En la actualidad se conserva el lugar fundacional de la ciudad, conocido como Plaza de la Vigía. Ella fue la primera Plaza de Armas de Matanzas; está rodeada de importantes edificaciones: el Teatro Sauto, el Museo Provincia Palacio de Junco, la Estación de Bomberos y el Palacio de Justicia. En su centro se yergue el monumento al Soldado Libertador. Además, conforman el entorno otros edificios ocupados por Ediciones Vigía, Galería de Arte y el Departamento de Patrimonio y Monumentos. Toda ella es un centro de gran actividad cultural.

Catedral San Carlos Borromeo de Matanzas. (Anexo 7)

La catedral de la ciudad se vio terminada en 1751, después de varios años en construcción, pero sin campanario ni sacristía. Luego, en 1798, se construye una de las torres, pero la otra tuvo que esperar casi un siglo, hasta 1932, para ser levantada.

Tiempo después, en 1832, la iglesia es reedificada por D. José Bornel, para hacer otra reforma completa, con muchos sacrificios, en el año 1836. Las dos torres se previeron de atrio y sacristía, y en la del norte fue colocado un reloj comprado en 450 pesos a D. Esteban

Monet. Ya en julio de 1870 se hace urgente una nueva reparación, para la cual se solicita nuevamente la cooperación y el aporte financiero de los vecinos. Entre los cambios que sufrió el templo se encuentra un nuevo piso de mosaico para el presbiterio, con una elegante escalinata de legítimo mármol de Carrara y otro piso que sustituyó al pavimento de ambas capillas laterales; se concluyen dos púlpitos; se coloca un rastrillo en el canal de la puerta norte y un pararrayos, que preservaría el edificio.

Teatro Sauto. (Anexo 8)

El monumental Teatro Sauto se ubica en el centro histórico de la ciudad, destacando por la majestuosidad de su diseño. Este concurrido Teatro, obra del ingenio del arquitecto italiano Daniel Dall' Aglio, abrió sus puertas al público el 6 de abril de 1863. La lujosa instalación lucía pisos de losas de mármol blanco y negro; puertas de cedro con medios puntos labrados en hierro; un hermoso cielo raso pintado al fresco por el propio Dall' Aglio y con una gran lucerna en su centro.

Desde su fundación el Teatro Sauto ha visto pasar por su escenario a lo mejor de la cultura matancera, cubana y hasta aquellos artistas internacionales que visitaron la ciudad, como la famosa bailarina Anna Pavlova. El majestuoso teatro atesora entre sus recuerdos a personalidades como José White, Raúl Capablanca, Ernesto Lecuona, Rita Montaner, Alicia Alonso, Sara Bernardt, Violeta Casal, Esther Borja, Rosita Fornés, Elena Burke, Silvio Rodríguez, entre otros.

El Sauto guarda entre sus paredes mucho de historia y de leyenda. Más de un misterio ha recorrido sus cuatro pisos, sus muebles y su telón: indescifrables incógnitas sobre las musas ilustradas en su interior, que ha llevado hasta hacer culpable a la musa ausente, Polimnia, de las más de una catástrofes sufridas por el edificio; otro sinnúmero de relatos entre lo cierto y lo místico que han llegado hasta nuestros días; y otros tantos que siguen surgiendo dentro del segundo teatro más importante de Cuba, y sin dudas, el más prominente de la ciudad de Matanzas.

Museo Palacio de Junco. (Anexo 9)

Después del Triunfo de la Revolución, el Gobierno decide crear un museo en la ciudad. El 6 de septiembre de 1959 fue fundado el Museo Histórico, ubicado en los bajos del Teatro Sauto con entrada por la calle Ayllón, que luego fue trasladado a un local en la calle Medio No. 21 esquina Matanzas. A partir de 1973 se cambia a los bajos del Palacio de Gobierno y, finalmente, el 13 de diciembre de 1980 queda ubicado en el Palacio de Junco, donde ha permanecido hasta la actualidad.

Este Museo tiene piezas irrepetibles en Cuba. Aquí se exhibe el único cuerpo embalsamado de Cuba, identificado como la Sr. Josefa Ponce de León, la cual fue reconstruida por el Doctor en Medicina Ercilio Vento Canosa después de 134 años de embalsamamiento. También se hallan en el museo los únicos pendientes de dientes de foca hechos por los aborígenes que han sido encontrados en el país y la única aura blanca hallada en la Isla, un misterioso animal considerado como un fenómeno de albinismo, despigmentación congénita de su plumaje, hecho poco común en los animales.

Además de otro sinnúmero de piezas de infinito valor histórico que conforman al Museo Provincial “Palacio de Junco”, el primero creado por la Revolución Cubana.

Museo Farmacéutico. (Anexo 10)

La famosa Farmacia Triolet, también conocida como Botica Francesa, fue fundada en el año 1928, por los Dres. Ernesto Triolet y Juan Fermín de Figueroa. Después del Triunfo de la Revolución Cubana, en el año 1964, fue convertida en un museo donde se exhiben todo un conjunto de utensilios farmacéuticos, productos elaborados en el lugar o importados de Europa, en su mayoría sacados de plantas medicinales; recetas médicas, y muchos otros artículos e instrumentos de la época. Este Museo Farmacéutico tiene el mérito de ser el único de su tipo en América.

Parque de La Libertad. (Anexo 11)

La Plaza de La Libertad es uno de los lugares más concurridos de la urbe matancera. A su alrededor se sitúan gran cantidad de edificaciones de interés público, con marcada connotación histórica y cultural. De frente a la Plaza podemos encontrar el Museo Farmacéutico, único de su tipo en América y el Hotel Louvre, fundado desde 1979; mientras que a sus espaldas se halla otro Hotel, El Velasco, inaugurado en 1901, al lado del cual se ubica un cine-teatro de igual nombre, que fue fundado quince años más tarde. Además están: la prestigiosa Sala de Conciertos “José White”, la Empresa Eléctrica y la Biblioteca Provincial “Gener y del Monte”. Por uno de los costados de la Plaza se ubica el Palacio de Gobierno, dónde se encuentra un busto de bronce del destacado violinista y profesor José White; igualmente, cabe señalar, que en este lugar ondeó por primera vez la bandera republicana en Cuba, el 20 de mayo de 1901, momentos antes que en la Capital. Conjuntamente se hallan insertadas alrededor de la Plaza cafeterías, restaurantes, bares y una pizzería que ofertan una variada gama de los productos gastronómicos de la ciudad.

En el centro de la Plaza se yergue un monumento formado, en su parte frontal por una estatua de mujer, de bronce, con el torso desnudo, tocada con un gorro de Frigia y que sostiene en sus manos alzadas dos trozos de cadena rotos como símbolo de la libertad ganada; y en la parte superior, la estatua en pie y de cuerpo entero, también en bronce, del Héroe Nacional, José Martí. Pocos conocen que este monumento fue la iniciativa del Dr. Ramón Luís de Miranda, médico personal del Apóstol, y que fue encargado al escultor italiano Salvatore Buenni, quien para ello tuvo el auxilio de la iconografía martiana disponible y sobre todo, de las indicaciones que le hiciera personalmente en su estudio Don Gonzalo de Miranda hijo. Lo cual permitió que esta estatua de José Martí, inaugurada el 24 de febrero de 1909, la segunda levantada en Cuba, tenga el mérito de ser la imagen más fiel del Héroe. Ninguna otra obra de su tipo se le acerca tanto y Matanzas cuenta con este singular privilegio que generosa comparte con todos los cubanos.

Ermita de Monserrate. (Anexo 12)

“Monserrat, es una montaña soberbia, de una geología muy curiosa”.

La Ermita de Monserrate fue construida en 1875 por una sociedad catalana en conmemoración de la Virgen de Monserrat. Esta divinidad era adorada en un monasterio

ubicado en la Montaña de igual nombre en el centro de Cataluña, muy cerca del condado de Barcelona. El macizo de Monserrat, cuya mayor elevación es el pico de San Jerónimo, a 1 224m sobre el nivel del mar, es el símbolo de todas las religiones que adoran a la Virgen.

Por su parte, en Cuba existía una sociedad de Beneficencia de Naturales de Cataluña desde 1840, cuyos miembros de su filial en Matanzas decidieron levantar la Ermita por lo mucho que le recordaba el paisaje a Monserrat, en su tierra. El sitio era tranquilo, con un silencio quebrado sólo por el mugir de alguna vaca que pastara cerca y por el relajante sonido del agua que desprendía un molino de viento al subir el líquido desde una profundidad de 130 metros.

La inauguración de la Ermita tuvo lugar en el invierno de 1875, específicamente el 8 de diciembre. Luego de concluido el templo, el paisaje se hizo más cargado, pero aún así, no se perdió la quietud del lugar y la perturbadora belleza natural que evocaba tanta paz. Aunque esta tranquilidad se ve irrumpida algunas veces al año por magníficas fiestas patrocinadas por la “Colla de San Mus“, la “Colla Catalana y el “Casino Español”, que en ocasiones llegaban a reunir a casi 10 mil personas. De cualquier modo y aún en ruinas la Ermita, aunque comenzó a ser reparada, continúa teniendo cierta magia que trasladada, hasta los más ateos, cerca de los ángeles.

PLANIFICACIÓN DEL ITINERARIO

Cronograma de actividades:

8:00a.m: Arribo del segmento de mercado determinado procedente de Varadero con destino ciudad de Matanzas, en su propio transporte, tomando como punto de encuentro la Oficina del Historiador. Es en este sitio donde se les da la bienvenida a los visitantes motivándolos a llegar al final del recorrido. Se les informa sobre su tiempo de duración de 8 horas, dividido en dos bloques principales.

El primero de 8:00 a.m. a 12:00 am, con una parada para almorzar hasta la 1:30 p.m. y el resto, de 2:00 p.m. a 4:00 p.m, hora en punto en que finaliza el recorrido. Se debe tener en cuenta que este horario solo acepta variaciones en la mañana y en la tarde, pero se debe respetar el tiempo intermedio, ya que esta pausa intermedia incluye la reserva en el restaurante San Severino. También se les entrega mapas ilustrativos del itinerario donde se precisan las distintas paradas del mismo.

Una vez que los visitantes estén provistos de la información inicial ya están listos para interpretar el patrimonio. Para ello el especialista que en este caso es el historiador de la ciudad de Matanzas, trabajando coordinadamente con el guía bilingüe, brinda la explicación pertinente acerca de los principales puntos del recorrido.

Inmediatamente se dirigirán de manera opcional a la Catedral de San Carlos Borromeo, más conocida como la Catedral de Matanzas, de la cual podrán fotografiar de manera superficial tanto su exterior como su interior. Posterior a ello se retoma el recorrido pasando a la calle Medio, de la cual el guía explicará sus particularidades y reciente renovación. Llegando al final de la misma, se llega a la Plaza de la Vigía, donde se dirigirán directamente al Palacio de Junco, institución en la que recibirán una visita guiada de aproximadamente 1 hora. Al

finalizar se señalarán las construcciones representativas de la Plaza, de las que recibirán una breve caracterización.

Posteriormente se bajará hacia la calle tipo malecón Narváez, en la cual los visitantes se podrán tomar fotografías, consumir cócteles en los bares que allí se sitúan, comprar artesanía representativa de la cultura cubana; así como admirar, tanto las obras de arte que se encuentran en la propia calle, como en sus galerías principales. (Anexo 13)

Luego se dirigirá el grupo hacia el parque de la Libertad donde se les explicará el origen del mismo, pasando directamente hacia una visita guiada en el Museo Farmacéutico programada a las 11:00 a.m, con duración aproximada de 45 min. Al finalizar ya serán las 11:50 a.m. y pasarán a tomar la reserva al restaurante San Severino a las 12:00 pm.

A la 1:30 p.m. tomarán su transporte personal y se dirigirán hacia Monserrate, donde desde las 2:00 p.m. hasta las 4:00 p.m. tendrán la oportunidad de participar en una peña cultural, con el artista invitado que designe el lugar (Anexo 14). Además podrán tomar fotos hermosas tanto del valle Yumurí como de la ciudad de Matanzas en si, ya que por su localización en las alturas, Monserrate constituye un mirador por excelencia.

Finalmente se cierra el recorrido a las 4:00p.m. hora en la cual los visitantes por medio de su propio vehículo regresarán a su hospedaje origen.

Cálculo de la distancia, tiempo y tipo de recorrido

Con la colaboración de la empresa GeoCuba, se fijan las distancias entre los diversos puntos, teniendo en cuenta la velocidad promedio de desplazamiento tanto de los diferentes vehículos como de los visitantes cuando el recorrido es caminando, así como del tiempo de visita o estancia en los lugares en cuestión.

Lugares	Distancia	Vehículo	Pie	Tiempo estancia
Hoteles Varadero - Oficina del Historiador	40km	45 min	-	-
Oficina del Historiador-Catedral de Matanzas	0.40km	-	10min	15min
Catedral de Matanzas- Plaza de la Vigía	0.30km	-	13min	60min
Plaza de la Vigía- Narváez	0.15km	-	5min	30min

Narváez- Parque de la Libertad	0.20	-	10min	
Parque de la Libertad- Museo Farmacéutico	0.20km	-	5min	45min
Museo Farmacéutico- San Severino	0.50km	-	10min	90min
San Severino- Monserrate	2.5km	12min	-	120min
Monserrate- Hoteles Varadero	40km	45min	-	-
Total de km y tiempo de la ruta	84.25km y			8hrs

ELECCIÓN DE PROVEEDORES

Sistema de Contratación: Esta agencia de viajes se relaciona con el resto de los prestadores de servicios turísticos como las agencias transportistas, y los hoteles mediante la firma de contratos. Estas empresas o instalaciones ayudan con sus servicios a complementar aquellos que brinda la Agencia de Viajes Cubatur

Proveedores de servicios:

Transporte: Transtur

Restauración: Restaurante San Severino

Otros proveedores: Comisión del Patrimonio Nacional y Local, Oficina del Historiador, Ministerio de Cultura. Turarte: Es la encargada de los espectáculos de diferentes formatos para cabarets y otras instalaciones del turismo.

CÁLCULO DEL PRESUPUESTO DE LA RUTA

Para determinar el precio de la ruta y realizar el análisis de rentabilidad se utiliza la Ficha de Costo, herramienta básica para la determinación del precio y que constituye un documento oficial de cada agencia de viajes. A partir de su correcto cálculo se podrán realizar ofertas de productos costeables con un margen de rentabilidad apropiado, y acorde a las políticas estandarizadas. Se determina el costo, precio y resultado del servicio, a partir de la evaluación

del Punto de Equilibrio, atendiendo al número de pax y partiendo del principio de cubrir los costos más gastos de la operación y obtener utilidades.

La Ficha de costo tiene tres acápite: Costo (donde se reflejan todos los costos netos de la excursión), Precio (determina por cantidad de pax el precio de venta a partir del porcentaje de comisión, gastos y beneficio que se predetermine) y Resultado (evaluación final por cantidad de pax). Esta última permite hacer un análisis general del comportamiento de lo que se le paga al TTOO y los ingresos de la agencia, tanto por cliente, como por su totalidad. Permite ver, teniendo en cuenta el mínimo, si es factible la excursión y la utilidad neta. Según tiene determinado la agencia el % de comisión al TTOO se establece hasta un 15%, el porcentaje de gastos no debe ser menor de un 10%, el índice de costos debe de comportarse hasta un 70% y se debe de lograr obtener al menos un 5% de beneficio. Teniendo en cuenta que la ruta será operada por una agencia intermediaria, el obtener alguna utilidad, por mínima que sea, será beneficiosa para la entidad. Los precios de los prestatarios, que constituyen los costos variables y semifijos (transporte) de la operación, son pactados mediante contratos comerciales entre las partes. En este caso particular, el costo del transporte está dado por la cantidad de kilómetros recorridos, el tiempo y el horario.

Al introducir los datos en la Ficha de Costo se obtuvo como resultado una ruta turística que tendrá un precio de 35.00 cuc, los detalles se muestran en la tabla 1.

Tabla No 2. Ficha de Formación de Precio de La ruta .

Costos Fijos

<u>Transporte Terrestre</u>	Mini bus	Bus	Bus
<u>Descripción del servicio</u>	1 a 17	1 a 28	1 a 40
Transtur	82.65	106.50	125.50
Total	82.65	106.70	125.50

Costos Variables

Importe

Oficina del historiador	5.00
Entrada al Palacio de Junco	1.00
Entrada al Museo Farmacéutico	1.00
Almuerzo	10.00
Presentación artistas locales	2.50
Almuerzo del guía	3.00
Total	22.50
Precio de la excursión	35
Comisión al TTOO	15%
Mínimo de pax	25

CÁLCULO DEL ÍNDICE DE OCUPACIÓN O PUNTO MUERTO

Punto de equilibrio en unidades (pax)=
Costos fijos totales

*Precio de venta * Pax - Costo Variable * Pax*

$$\text{(pax)} = \frac{106.5 + 131.25}{35 - 22.5}$$

Punto de equilibrio en unidades

$$\text{Punto de equilibrio en unidades (pax)} = \frac{237.75}{12.5}$$

Punto de equilibrio en unidades (pax) = 19.02

Aunque el punto de equilibrio es 19.02 (en este caso como se refiere a pax se toma el valor de 20) el mínimo para que salga la ruta con un precio de 35.00 cuc es de 25 pax, puesto que es política de la agencia de viajes que se aproveche al máximo el transporte, el cual constituye un elevado porcentaje del costo de este tipo de programas. La utilidad neta viene dada entonces por la diferencia entre el ingreso total y los costos, tanto fijos como variables y gastos.

Utilidad Neta = Ingreso total - Costo variable - Costo Fijo Total

$$\text{Utilidad Neta} = 875 - 562.5 - 237.5$$

$$\text{Utilidad Neta} = 75$$

Esta utilidad representa un 8.57% del total de ingresos ajustándose con las exigencias de la operación, donde al menos el 5% del ingreso total, tienen que ser beneficios. A partir de estos resultados queda evidenciado que la ruta turística es factible económica y socialmente, ya que posibilita exponer importantes valores tangibles e intangibles de la ciudad.

Se logra una relación comunidad-visitante que es muy importante para valorar la sostenibilidad desde este punto de vista; y donde el turismo es un elemento vital pues su efecto dinamizador propiciará la vinculación de varios sectores económicos y sociales.

Se propone que esta ruta tenga una frecuencia de 3 veces por semana (martes, jueves y sábados) para concentrar las ventas y lograr los mínimos en cada idioma.

ELABORACIÓN O DISEÑO DEL FOLLETO (ver anexo 1)

PRESENTACIÓN DEL PRODUCTO

Una vez diseñada la ruta turística, y demostrada su viabilidad económica y social, es preciso acometer una serie de acciones tales como:

Promoción. Se proponen vallas informativas y de aproximación, folletería, boletines informativos, guías catálogos, brochures, sueltos, campañas publicitarias, ferias y eventos. Este último es muy útil ya que propone una comunicación directa con el potencial turista. Los grupos FAM organizados para promover invitan a agentes de viajes y periodistas para que conozcan el producto turístico, dispongan de información de primera mano que faciliten a los futuros usuarios y generen acciones positivas.

Comercialización. La acción de comercialización o de puesta en el mercado de las rutas implicará trabajar sobre los centros emisores, donde habrá que competir con otros destinos y modalidades de viaje, poniendo el producto en el mercado y en la mente del consumidor.

Informatización. Tiene un papel fundamental en la comercialización de los servicios turísticos a través del comercio electrónico favoreciendo el proceso de búsqueda de información, contratación de servicios turísticos y el intercambio de experiencias entre turistas y agentes comercializadores. Se puede crear y gestionar eficientemente una base de datos de los clientes, operando una página web del programa con amplia información y enlaces, o bien situarla en los portales web de la ciudad. Mediante cuestionarios vía e-mail se realizarán investigaciones que busquen la fidelización de clientes.

ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LA RUTA

Indicadores de calidad en el proceso de Opcionales

Indicador	Definición	Responsable de la medición	Método de medición	Frecuencia de medición	Valores aceptados
Calidad de la documentación entregada al guía.	Se refiere a la calidad en la elaboración de la orden de trabajo: nombre del servicio, fecha, clientes a recoger por hoteles y horario de recogida por cada uno de los hoteles.	Jefe del Proceso.	Órdenes sin errores/Órdenes emitidas x100 (por trabajador)	Mensual	100%
Calidad de la coordinación	Evalúa la calidad de la actividad de coordinación de los servicios programa dos	Jefe del Proceso	Coordinaciones sin errores/total de coordinaciones realizadas x100(por trabajador)	Mensual	100%
Calidad de las reservas.	Evalúa la calidad de la actividad de reserva de los servicios solicitados.	Jefe del Proceso	Reservas sin errores/reservas realizadas x 100(por trabajador)	Mensual	100%

Satisfacción del cliente intermedio (TTOO) con el	Expresa la satisfacción del cliente TTOO con el servicio.	Jefe del Proceso	Encuesta de satisfacción del TTOO.	Semestral	100% TTOO con 4 o más.
--	---	------------------	------------------------------------	-----------	------------------------

Como se puede apreciar los indicadores de mayor importancia son:

- Calidad de la documentación entregada al guía.
- Calidad de las reservas.
- Satisfacción del cliente intermedio (TTOO) con el servicio.

La documentación entregada al guía es de gran importancia controlarla ya que un error en este documento puede traer como consecuencia clientes dejados de recoger por error en horario, hotel, número de pasajeros, entre otros, provocando clientes no recogidos o insatisfacciones con el servicio.

CONCLUSIONES

La ciudad de Matanzas, además de encontrarse muy cerca del principal polo turístico de Cuba, cuenta con un amplio número de elementos patrimoniales, de alto valor histórico-cultural, incluso reconocidos a nivel mundial; muchos de ellos bien conservados y otros en vías de restauración, que la convierten en un potencial directo para el desarrollo de un proyecto de gestión turística en la modalidad de Turismo Cultural. Se caracterizó la Agencia de Viajes Cubatur para la cual se propone el proyecto de gestión turística del patrimonio cultural, denominado Matanzas, Cultura Viva, que consiste en el trazado de una ruta turística, con un variado cronograma de actividades permitirá incrementar una nueva oferta al mercado turístico y , así como estimular el desarrollo local. Se analizó mediante indicadores la evaluación de la calidad del producto por parte de la Agencia de Viajes Cubatur.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AYALA CASTRO, Héctor. *Memoria descriptiva general del origen, evolución y perspectiva del turismo en Cuba*, Universidad de la Habana, Cuba.

ARCHIVO HISTÓRICO DE MATANZAS.

ARJONA PÉREZ, Marta. *Patrimonio Cultural e identidad*. La Habana, Cuba. Ediciones Boloña, 2003.

CÁRDENAS LEMA, Harold y CASTELLANOS HERRERA, Dayron. *Gestión Turística de la Plaza de la Libertad*. Matanzas. Trabajo de Investigación. Universidad de Matanzas, 2009.

CASTRO, Fidel. *Discurso pronunciado en el acto de clausura del VI Congreso Médico y VII Estomatológico*. Granma. La Habana. Febrero 27, 1966, p.6.

CONFERENCIA MUNDIAL SOBRE LAS POLÍTICAS CULTURALES, MONDIACULT, México, 1982.

CARRASCO Luis. *Efectos y Futuro del Turismo en la Economía Cubana*, Enero, 2005.

CUEVAS Ángela. *Historia de Cubatur* (manuscrito), Matanzas, 2018.

DÍAZ José. *Apuntes de Recordación Histórica* (manuscrito), 2018

CRUZ, Niurka. *Patrimonio cultural y turismo. ¿Binomio sostenible? Perfiles, Revolución de la Cultura Cubana*. La Habana. Mayo-diciembre, p. 2.

FUNDORA GONZÁLEZ, Ramón. *Diseño de una ruta turística cultural a partir de los valores arquitectónicos de la ciudad de Matanzas*. Trabajo de Diploma en opción al título de Licenciado en Turismo. Universidad de Matanzas.

GARRIGAS Pedro, *Guiones de Salas de Exposición*. Museo Provincial “Palacio de Junco” Tomo I, 2005.

VILLALBA GARRIDO Evaristo. *Cuba y el turismo*, Editorial de Ciencias Sociales, Cuba, 1993.