



República de Cuba
Ministro de Turismo

RESOLUCIÓN 112 de 2020

POR CUANTO: El Acuerdo No. 7742, del Consejo de Ministros, del 28 de mayo de 2015, aprobó las funciones específicas del Ministerio de Turismo, y entre ellas, la prevista en el apartado Primero, numeral 2, referida a ejercer la función metodológica rectora, entre otras, en la actividad de animación turística.

POR CUANTO: La animación turística constituye uno de los procesos claves en la operación hotelera y extrahotelera, encaminada a garantizar la satisfacción del cliente, por lo que resulta necesario establecer los principios para el funcionamiento de este proceso, con el objetivo de elevar la satisfacción a partir de una animación sana, expresiva de lo cubano, respetuosa de los valores del país, de las costumbres y tradiciones de los visitantes y al propio tiempo, fortalecer el talento y el desempeño de los equipos de animación.

POR TANTO: En ejercicio de las atribuciones que me están conferidas en el inciso d) del artículo 145 de la Constitución de la República de Cuba;

RESUELVO

PRIMERO: Aprobar los siguientes:

PRINCIPIOS PARA LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA ACTIVIDAD DE ANIMACIÓN TURÍSTICA.

CAPÍTULO I ALCANCE Y DEFINICIONES

ARTÍCULO 1. La presente Resolución es de aplicación a las entidades que integran el Sistema de Turismo.

ARTÍCULO 2. A los efectos de lo dispuesto en la presente Resolución se entiende por Animación Turística al sistema integrado de actividades recreativas, alegres e inteligentes, dirigidas a propiciar experiencia recreativa en los visitantes, a través de la participación grupal activa o pasiva, sin importar edad, sexo u origen, en un espacio creativo donde prima la necesidad de la comunicación, el descubrimiento, la ruptura de la rutina y el aprendizaje. Se desarrolla en el ámbito turístico, es conducida por los

animadores y abarca los campos físico recreativo, lúdico, artístico cultural y ambiental y constituye una ventaja competitiva del producto turístico.

CAPÍTULO II DE LOS PRINCIPIOS

ARTÍCULO 3. El diseño de la animación turística en las instalaciones hoteleras y extrahoteleras está sujeto a los siguientes principios:

1. Organización.

- a.- Disponer de la cantidad de animadores necesarios para la operación de la instalación, según la diversidad y cantidad de áreas.
- b.- Garantizar las condiciones mínimas de trabajo de los animadores, expresadas en uniformes y vestuario, medios e implementos de trabajo y locales de preparación y descanso.
- c.- Establecer los cronogramas de capacitación de los animadores y exigir la aplicación de los conocimientos y habilidades adquiridas.
- d.- Evaluar el desempeño de los animadores a partir de los conocimientos adquiridos y habilidades adquiridas, incluyendo su participación y resultados en las acciones de capacitación.
- e.- Mantener actualizados los manuales de procedimientos de la actividad.
- f.- Aplicar estándares físicos de servicio e imagen, ajustados a la tipología de los clientes.
- g.- Promover los atributos de la cultura y pueblo cubanos, el componente cultura local y respetar los valores y tradiciones de los visitantes.
- h.- Mantener la actualización de los programas de animación, mediante la aplicación de ideas innovadoras y creativas.
- i.- Garantizar la infraestructura técnica de las áreas y su mantenimiento, así como los medios e implementos de calidad.
- j.- Establecer procedimientos de gestión, supervisión y control del proceso, con el objetivo de garantizar el cumplimiento del programa de actividades, las acciones de monitoreo, evaluación, registro y la implicación directa de la máxima dirección de las instalaciones.



l.- Exigir a los equipos de animación el cumplimiento de las regulaciones disciplinarias y reglamentarias, así como mantener una conducta respetuosa con clientes y compañeros, acorde a dichas normas y los principios y costumbres del país.

m.- Fomentar la adecuada formación básica del personal que labora en la actividad de animación turística, desde la Escuela de Hotelería y Turismo, con énfasis en el dominio idiomático, conocimientos generales histórico-culturales del país, así como actitud y aptitud, priorizando los egresados aptos de las distintas expresiones artísticas, culturales y deportivas.

2. Los programas de animación se aprueban en el Consejo de Dirección de la instalación y su cumplimiento y efectividad se controlan cada tres meses en ese órgano.

3. Los grupos empresariales controlan que la animación que se realiza en sus instalaciones esté en correspondencia con los segmentos de mercado que reciben y sus estándares, así como su variedad y calidad.

4. Garantizar en las instalaciones la aplicación de los manuales de operación, con énfasis en la calidad del programa, la gestión del jefe de animación, la supervisión y registro diario del desempeño, el control de los niveles de participación en las actividades programadas, la evaluación cualitativa de las actividades, la exploración diaria de la satisfacción del cliente, la inmediatez de cambios en función de la satisfacción, el control sobre el estado de las áreas, medios y equipos, la exigencia sobre el comportamiento ético del personal y la implementación de las mejoras que sean pertinentes.

5. Los programas de actividades deportivas, lúdicas, infantiles, espectáculos, actividades nocturnas y la música que la instalación utilice, se ajustan a los valores de la cultura cubana e identidad nacional, por lo que no se admiten concesiones éticas y estéticas que atenten contra la defensa de los valores patrimoniales, de identidad nacional, históricos y sociales de la nación cubana y de la cultura universal.

6. Garantizar que la imagen del equipo de animación asegure una clara y efectiva comunicación con los clientes, en correspondencia con los estándares de imagen del grupo. El equipo de animación se identifica mediante el uso de un uniforme.

7. Velar porque el talento contratado tenga calidad y se ajuste al concepto del producto turístico, de manera que contribuya cabalmente al goce estético de los clientes.



- 8.** Los grupos empresariales implementan en sus instalaciones mecanismos de retroalimentación que permitan la exploración cualitativa de los criterios de los clientes sobre la animación. Los resultados que se obtengan deben analizarse de inmediato y adoptarse las medidas de carácter correctivo que competan.
- 9.** Crear en cada instalación el archivo Memoria de la Animación Turística, donde se registren las actividades más emblemáticas realizadas, tales como espectáculos, actividades relevantes, personalidades que visiten la instalación, entre otras, de manera que contribuya a mantener viva su historia.
- 10.** Los grupos empresariales en coordinación con los centros de capacitación, acuerdan planes de formación y capacitación que permitan la renovación lógica del personal y su perfeccionamiento profesional, respectivamente.
- 11.** Los centros de capacitación diseñan e implementan un programa nacional para la formación y preparación de animadores y jefes de animación, en respuesta a las solicitudes de las entidades y a las necesidades derivadas del Plan de Desarrollo del Turismo.
- 12.** Los programas de animación de las instalaciones que operan bajo contratos de administración y comercialización hotelera se ajustan a los principios que se establecen en la presente resolución y las características y tipo de producto que ofertan.
- 13.** Mantener la innovación constante en la actividad, de acuerdo con el cambio en las necesidades y gustos de los clientes, con reflejo de manera armónica en los programas de animación.
- 14.** Promover las visitas dirigidas de los turistas a las instituciones culturales nacionales y locales, sitios de interés histórico y cultural, así como a todas las manifestaciones de la cultura nacional en sus espacios y contextos habituales.
- 15.** Los espectáculos artísticos programados en las instalaciones turísticas utilizan directores avalados por el Instituto Cubano de la Música y el Consejo Nacional de las Artes Escénicas, en correspondencia con la Política Cultural aprobada.
- 16.** La programación de música grabada en las instalaciones del turismo es variada y prioriza los géneros de la música cubana portadores de los valores más genuinos de nuestra identidad.
- 17.** Desarrollar la contratación de artistas para los procesos de animación con las empresas autorizadas por el Ministerio de Cultura, según las propuestas que ellas realicen y las particularidades de cada instalación, su categoría, presupuesto y producto artístico y no admitir la presencia de talento artístico a cambio de propinas.



SEGUNDO: En las instalaciones que operan bajo la modalidad "Todo incluido" seleccionadas por la titular, se crea un área denominada "Club Cubano", la que tiene por objetivo la realización de actividades participativas y socio-culturales relacionadas con la cultura cubana, así como la promoción de los valores del pueblo cubano.

TERCERO: Encargar a los jefes de las entidades el cumplimiento de lo dispuesto en la presente y su implementación en las instalaciones pertenecientes a cada una de las organizaciones que dirigen.

CUARTO: La presente Resolución entra en vigor a partir de los treinta días posteriores a la fecha de su firma.

QUINTO: Los delegados del Ministro de Turismo en los territorios establecen mecanismos de control para evaluar el cumplimiento de lo establecido en la presente y su aplicación a ese nivel.

SEXTO: Encargar a la Directora General de Operaciones y Calidad del Ministerio de Turismo la implementación y control de lo dispuesto en la presente.

NOTIFÍQUESE a la Directora General de Operaciones y Calidad del Ministerio de Turismo.

COMUNÍQUESE a los miembros del Consejo de Dirección, a los delegados del Ministerio de Turismo en los territorios y a los jefes de entidades del Sistema de Turismo.

ARCHÍVESE el original en la Dirección Jurídica de este Ministerio de Turismo.

Dada en La Habana, a los 3 días del mes de julio del 2020. "AÑO 62 DE LA REVOLUCIÓN".



Juan Carlos García Granda