

MARtha VECINO ULLOA



TURISMO

¿Cartas bajo la manga?

Con aproximadamente 65 000 habitaciones disponibles y tras dos años consecutivos de récords en el número de visitantes, no pocos sienten chirriar las tuercas de la llamada “locomotora” y miran con reserva sus posibilidades de aguantar el acelerón de la demanda foránea. Mediante un intenso programa de desarrollo hasta 2030, el país apuesta por la expansión del sector. Ante la posibilidad de encarar una gran oleada turística, BOHEMIA explora complejidades, fortalezas y perspectivas en la comercialización del destino Cuba

Por JESSICA CASTRO BURUNATE e IGOR GUILARTE FONG

Bohemia

ALENTADOS por las favorables condiciones surgidas a raíz del 17-D, millones de personas han puesto su interés en Cuba, de modo creciente durante los últimos dos años. Las estadísticas no engañan: la mayor de las Antillas, como destino turístico, está de moda.

Basta ver los cruceros majestuosos entrando a las bahías de La Habana, Cienfuegos o Santiago; o a músicos, deportistas, actores de Hollywood, modelos de Chanel y celebrities de las redes sociales tomándose fotos por las calles mientras pasean en coche o almendrán, palpando la realidad del país.

Ante esos buenos y nuevos vientos Cuba, que tiene en el turismo su segundo generador de divisas, continúa protegiéndolo como sector estratégico para su desarrollo económico y social rumbo a 2030.

País de eterno verano, ha tenido tradicionalmente en la modalidad de sol y playa su más consolidado atractivo dentro del mercado internacional. En este sentido prevalece Varadero como primer polo de la Isla. El encanto del otrora pequeño pueblo de mar se reconfigura en el imaginario ante la imponente infraestructura hotelera actual y el creciente desarrollo de la iniciativa privada.

Sin embargo, confiar solo en el atractivo natural puede llevar a inmovilidad o exceso de confianza. La constante revitalización de los productos es lo que garantiza el sostén y crecimiento de los estándares para un mercado cada vez más heterogéneo. De ahí que las inversiones proyectadas incluyan hoteles de alto estándar, parques temáticos, campos de golf y alternativas al hoy predominante todo incluido.

Tal es el caso del hotel Club Meliá Cuba, integrado al Meliá Marina Varadero como parte de una estrategia de fidelización desarrollada por primera vez en el país. Se trata de condominios o apartamentos a los que los socios pueden acceder por un total de 35 noches en un plazo de cinco años y en los que se apuesta por el confort y la independencia, según el director adjunto de la instalación, Roberto Enriquez Calzadilla.

Otra dinámica vive La Habana, donde se ha percibido con más intensidad el “boom” turístico de los últimos tiempos. A pesar de contar con un considerable desarrollo de la

MARtha VECINO ULLoa



El incremento sostenido del sector turístico en los últimos años vaticina un crecimiento aún mayor, inversiones mediante.

industria del ocio, sus capacidades se han visto superadas por la demanda. “Hemos tenido incluso que desviar clientes para Varadero, aun cuando la ocupación ha estado a un 89 por ciento. Esto se debe a habitaciones de hoteles de la cadena Islazul, con categorías dos y tres estrellas, y que por tanto no satisfacen las exigencias de los segmentos de mercado que están creciendo en el destino”, refiere Xonia Beltrán, delegada del Mintur en la capital.

Una mayor demanda de hoteles cuatro y cinco estrellas implica inversiones de magnitud y, mientras eso se logra, se trabaja en eliminar deficiencias, mejorar la calidad. “Se ha aumentado el estándar de servicio de hoteles con menor categoría para poder responder a estas necesidades en el menor tiempo posible y se han acondicionado instalaciones que pertenecían a la empresa provincial de alojamiento, para su comercialización al turismo internacional”, agrega Xonia.

Destinos en desarrollo

Mientras crece el interés por la cultura entre las motivaciones de los visitantes, y se espera, como aspiran los propios norteamericanos, por el posicionamiento del mercado estadounidense como uno de los principales emisores, desaparecido el bloque, diferentes ciudades del país

experimentan la llegada de un número de visitantes nunca antes visto, muchas veces sin la infraestructura necesaria para acogerlo.

La ciudad de Cienfuegos, que percibió un notable incremento durante 2015, cuenta en estos momentos con una capacidad hotelera de 822 habitaciones, mientras el desarrollo proyectado hasta 2030 calcula en 15 000 la necesidad de hospedaje del territorio.

Asegurar alojamiento a sus clientes en destinos de alta demanda impulsa a agencias como Havanatur-Celimar a firmar contratos a riesgo, toda vez que le pagan el costo de las capacidades al hotel, aun cuando estas no sean ocupadas finalmente. En Remedios, donde el sector estatal apenas cuenta con 60 habitaciones, 26 se comercializaban en estos términos hasta finales de marzo último, con tendencia al incremento.

Según Pedro Martín Suárez, director de Gaviota Tours Varadero, las mayores insatisfacciones en relación con los productos que comercializan tienen que ver precisamente con los hoteles utilizados para los turistas que solicitan hacer recorridos fuera de la capital y Varadero, pues tienen muchos años de explotación y carecen de las condiciones adecuadas.

El Santa Clara Libre, el de mayor capacidad entre los hoteles de ciu-

dad, con sede en la capital villaclearna y uno de los más comercializados por su ubicación, “se pensó originalmente para estancias de una noche, por tanto las habitaciones son pequeñas, y no satisfacen los requerimientos del mercado actual”, comenta Mildred González, subdelegada del Mintur en Villa Clara. Sin embargo, la inversión necesaria se iniciará en 2018, cuando dispongan de otras capacidades con que suplir estas.

Cientos de kilómetros al este de La Habana, la llamada por muchos Capital del Caribe –Santiago de Cuba– busca consolidarse como plaza turística. Aun cuando no luce las playas de otros polos, cuenta con potencialidades reales. La ciudad en sí misma, con sus grandes valores patrimoniales, historia y tradiciones culturales, se alza como principal atractivo, al que se suman la naturaleza y la náutica.

La ingeniera industrial Marisol Rodríguez Correa, delegada del Mintur en la urbe oriental, asegura que el polo ha venido creciendo en el último lustro, y particularmente el pasado año, con motivo del auge constructivo asociado al aniversario 500 de la villa, que benefició a varios inmuebles destinados al turismo.

MARTHA VECINO ULLOA



Uno de los aspectos en los que Santiago cifra esperanzas para hacerse cada vez más competitivo como destino para vacacionistas es la náutica.

A tono con las nuevas exigencias, se potencia el impulso al turismo en áreas urbanas, como La Habana.

“Por ejemplo, en el municipio costero de Guamá se puede navegar y desembarcar para hacer turismo de naturaleza, gracias a la combinación de mar y sierra”, ilustra la delegada.

“Basado en el auge de esta modalidad –añadese inauguró el hotel Punta Gorda, primera etapa de un desarrollo habitacional en torno a la marina internacional, que tiene incorporado el buceo en pecios como los de la escuadra española malograda en 1898.

Opcionales por explotar

La provincia de Villa Clara cuenta entre sus fortalezas el desarrollo de la cayería norte. Tercer polo en importancia del país, con 15 hoteles y más de 8 959 habitaciones pertenecientes al grupo Gaviota, muestra índices de ocupación entre 65 y 70 por ciento, lo que marca un punto de inflexión en la tendencia actual.

“Cada año tenemos un incremento de 20 a 25 por ciento en los arribos de turistas, pero el crecimiento en habitaciones es aún mayor. Debemos considerar que el primer año de explotación siempre es difícil, las cadenas deben posicionar el nuevo producto en el mercado”, expresa Norberto Santos Rodríguez, delegado adjunto de Gaviota en la provincia.

Para Raúl de la Torre Orama, director general del hotel Playa Cayo Santamaría, uno de los elementos que influye negativamente en la comercialización es la ausencia de promoción del destino como tal. “Las cadenas hoteleras están más orientadas a crear compromisos entre turoperadores y hoteles, que a lograr ese posicionamiento”. Asimismo, señala como debilidad la ausencia de estudios profundos de mercado, a pesar de reconocerse su importancia.

“Los estudios de mercado son esenciales para alcanzar la satisfac-

Turismo en Cuba: cifras recientes

—EN 2015, Cuba alcanzó la cifra récord de 3 524 779 visitantes extranjeros, para un crecimiento de 17.4 por ciento, respecto al año anterior.

—Como principal mercado emisor, ese mismo año, se ubicó Canadá (con un millón 300 000 visitantes). Alemania, Estados Unidos, Reino Unido, Francia, Italia, España, México, Venezuela y Argentina fueron los restantes, entre los 10 primeros.

—Según encuestas, 96 por ciento de los viajeros sintió satisfacción con el destino, 89 por ciento evaluó de favorable la relación calidad-precio, y 94 por ciento recomendaría a otros visitar la Isla.

—Se obtuvieron incrementos en los ingresos (2 800 millones de dólares) de 10.7 por ciento, y en las utilidades, de 13.4 por ciento.

—La actividad aérea comercial tuvo el pasado año 25 792 operaciones, para un alza del 8.3 por ciento frente a la de 2014.

—El año pasado visitaron el país 161 233 estadounidenses (76 por ciento de crecimiento), dentro de las 12 categorías aprobadas por ese Gobierno para sus ciudadanos.

—En 2015, La Habana registró 1 685 000 turistas y en el primer trimestre de este año 572 000, lo que representa un aumento de 37.4 por ciento e indica las claras que es una ciudad de moda.

—También en los tres primeros meses de este año más de millón y medio de turistas han arribado al país, para un crecimiento del 13.5 por ciento en relación con igual etapa de 2015.

—Funcionan en el sector 27 empresas mixtas, de las cuales 14 operan 5 500 habitaciones en instalaciones de cuatro y cinco estrellas.

—De los empleados en el turismo, 48 por ciento tienen menos de 40 años, 65 por ciento son graduados de nivel medio superior y 23 por ciento universitarios.



La náutica es una de las líneas potenciadas por el Mintur.

ción del cliente. La estrategia comercial y los estándares de servicio que se ofertan deben corresponder a las características de los diferentes segmentos de mercados. A partir de conocer esos detalles se organizan todas las operaciones”, afirma Santos Rodríguez.

Los hilos que conectan

Para polos como la cayería norte de Villa Clara, la infraestructura hotelera no representa un problema. Sus necesidades se relacionan con el crecimiento integral de los sectores de apoyo al turismo: servicios comu-

nales, de señalizaciones, transporte, suministros.

“El mayor problema es la estacionalidad de la producción de alimentos. El jugo natural de naranja debe ser cotidiano en los desayunos y no siempre lo tenemos. Lo mismo pasa con el mango, el aguacate y otros frutos altamente demandados. Por otro lado está la transportación, para la que se requiere de camiones refrigerados, que aseguran calidad, y de los que no disponemos”, ilustra Orama.

Para Fernando Castillo, director del Complejo Memories-Royalton-

Blue Diamond, ubicado en Cayo Santamaría, la planificación es esencial para que los organismos respondan a la demanda de suministros, sobre todo en la temporada alta, cuando es mayor. “Suministrar al cayo resulta difícil, por la lejanía. A veces, cosas simples de resolver se convierten en un problema, como las bombillas, por ejemplo”.

Sobre el mismo tema, la delegada del Mintur en La Habana, considera que lo que más afecta es la transportación. “Desde el año pasado se tomaron medidas para que los productos importados se entreguen de forma gradual porque es un proceso complejo que requiere de medios con características específicas, como refrigeración”.

Igualmente, estima que, para los crecimientos actuales, la infraestructura productiva se ha quedado atrás. “Bucanero, por ejemplo, para producir malta tiene que parar la elaboración de cerveza”.

El transporte de cara al cliente es uno de los aspectos que requiere más atención. Sobre el punto, Carlos Bestarol Flores, director de la UEB Transgaviota Varadero, opina: “Es necesario trabajar mucho en el suministro de piezas de repuesto. A veces no se hacen los pedidos con anticipación y hay que exigir a los proveedores para que cumplan los contratos. Por otra parte, Cuba carece de talleres para reparaciones mayores de ómnibus, entre estas, chapistería y pintura”.

El arrendamiento de vehículos desde el exterior tiende al crecimiento, considerando que resulta una garantía para el cliente llegar al país y tener su transporte asegurado, comenta Gilberto Cruz Cerza, director de operaciones de Gaviota en Matanzas.

En Santiago, explica Marisol, se realiza un chequeo semanal con todos los proveedores. Siempre aparece algún bache, pero en general las garantías de los abastecimientos se mantienen bastante cercanas a las necesidades.

“El pasado 2015 –acota la directiva– afrontamos algunas dificultades con transporte, cuando la demanda superó la disponibilidad de vehículos, pero a finales de año tuvimos una reanimación a partir de inversiones de Transtur. En estos momentos estamos en condiciones más favorables”.



La calidad y variedad de los productos sigue incidiendo en la satisfacción de los clientes.



La industria turística despliega un programa de desarrollo paulatino hasta 2030, a fin de responder a la demanda cada vez más creciente del destino cubano.

Know how y formación de recursos humanos

La disponibilidad de recursos humanos calificados es una de las necesidades más señaladas, principalmente para los polos en expansión. Actualmente se desarrollan varios procesos de formación. Por una parte se amplían los cursos de las escuelas de Formatur y la superación en los puestos de trabajo, y por otra en los politécnicos se ha incluido el estudio de especialidades como alojamiento hotelero, cocina y jardinería.

La transmisión del *know how* (saber hacer) es uno de los requisitos en el contrato de administración que se establece con las cadenas extranjeras, y uno de los principales ejes de la preparación. “Esto permite tener una capacitación constante con respecto a los estándares de la cadena. Además, insistimos mucho en que los trabajadores se superen de forma autodidacta, porque no podemos mermar su desempeño, independientemente de las acciones que promueve la propia institución”, ex-

presa el delegado adjunto de Gaviota en Villa Clara, Santos Rodríguez.

En lo fundamental, explica la delegada santiaguera del Mintur, la disponibilidad de fuerza laboral se garantiza a través de la empresa empleadora Turempleo. Además, progresivamente se van abriendo nuevos cursos de formación y actualizando esa reserva. La preparación incluye al sector no estatal, con el fin de formar a todo el personal que brinda servicios al turismo. A ellos se les imparten, de manera gratuita, cursos básicos para ejercer como dependientes, cocineros, camareros.

Por cuenta propia

La gestión privada en el sector turístico cubano, según edición reciente de la revista **Travel Trade Caribbean**, cuenta hoy con 16 839 capacidades de alojamiento y 1 700 restaurantes, algunos de los cuales se incluyen en las ofertas de los paquetes turísticos de las agencias de viajes. Ya se reconoce como un valioso recurso para la industria, principalmente en destinos como La Habana.

“Todas esas capacidades han dado respuesta a la demanda. En estos momentos se está haciendo un levantamiento por áreas para posibles conexiones de las instalaciones hoteleras con las casas que tienen alrededor en caso de necesidad”, comenta Xonia Beltrán.

En pequeñas ciudades como Remedios, el número de habitaciones de algunos de los hostales supera el de las instalaciones hoteleras, con un respaldo en la demanda. “Tengo contratos con algunas agencias extranjeras, pero ya no cuento con capacidad para más porque si no me sería imposible atender a huéspedes habituales con los que tengo compromisos”, asevera Yeny Cueto, quien maneja uno de los hostales más reconocidos en este municipio, con 10 habitaciones.

En la provincia de Matanzas la actividad del sector no estatal crece a ritmo acelerado, asegura la delegada del Mintur en el territorio, Ivis Fernández Peña. “En la Ciénaga de Zapata, por ejemplo, hay 388 habitaciones en 211 casas particulares, con niveles de ocupación lineal muy altos. La diversidad de mercados también diversifica las preferencias”.

Sigue constituyendo una afectación importante para el desarrollo



El impulso de la llamada industria sin chimeneas en Cuba quedó revalidado durante la recién concluida edición de la Feria Internacional de Turismo, celebrada en La Habana.

de este sector la ausencia de una red mayorista para adquirir sus suministros. “Para no afectar al resto de la población”, como es preocupación de Luis Ernesto Morales Castillo, dueño del paladar Varadero 60.

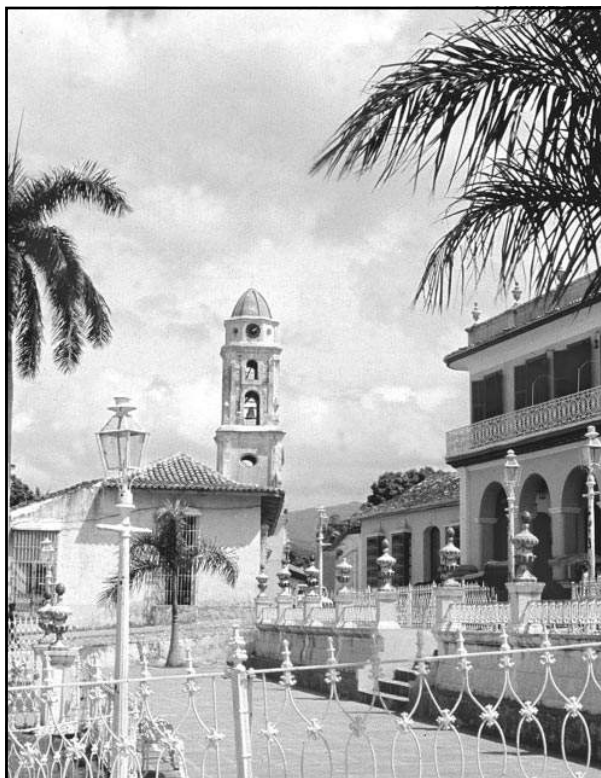
En Santiago se registran hoy poco más de 200 habitaciones contratadas en el ámbito no estatal, refiere la delegada local. “Pero dentro de la estrategia de desarrollo se prevé sumar más a las operaciones. La idea es llegar al ciento por ciento de los alojamientos que ostentan condiciones para el turismo internacional, coordinar con ellos todo lo relativo a la documentación y asesorarlos. Sin duda, es una capacidad habitacional de la que puede disponer el territorio”.

En perspectiva

Las perspectivas de inversiones se centran en el crecimiento de la capacidad habitacional, así como en la infraestructura extrahotelera y de apoyo a la industria, en dependencia de las necesidades de cada territorio. De cara a 2030, el desarrollo hotelero cubano prevé llegar a 134 300 habitaciones, de un potencial evaluado en 273 500 (máximo posible de la planta hotelera cubana), según estimados de expertos citados por el portal digital **Cuba.cu**.

La Habana, segundo polo del país, debe duplicar para esa fecha el número de habitaciones. Además proyecta un plan de desarrollo para elevar el estándar de las marinas, que incluye la modernización de los 400 atraques existentes y la incorpora-

MARtha VECINO ULLOA



Trinidad tiene 89 paladares, más de 2 500 casas arrendadas y anualmente recibe más de un millón de turistas; semejante nivel de demanda hace que conseguir los abastecimientos, sea un asunto complejo.

madamente 3 000 habitaciones, hasta el año 2030. En paralelo existe un mejoramiento de la planta hotelera en todos los grupos representados en el Balneario Azul.

Para 2018, la cartería norte de Villa Clara prevé concluir su proceso inversionista, con un tope fija-

ción de otros 500; el mejoramiento de servicios internos como aduana, inmigración, recreación, transporte; la construcción de un hotel de alto estándar y la rehabilitación del histórico El viejo y el mar.

El programa también está orientado al mejoramiento de la infraestructura. Más y mejores bases de almacenes, transportación para el movimiento de los clientes, refiere Xonia Beltrán.

El polo de Varadero continúa su desarrollo con el crecimiento de aproxi-

do por ahora en 13 090 habitaciones, en dependencia de la demanda. Dentro de las perspectivas se incluye la ampliación del aeropuerto Abel Santamaría, con una nueva terminal, y la construcción de una desalinizadora para el abastecimiento de agua.

Asevera la delegada de Turismo en Santiago que su provincia, “al igual que el resto del país, está inmersa en un plan de desarrollo hasta 2030 que comprende el reacondicionamiento de varias de las instalaciones existentes, con vistas a cambiarles el uso o incrementarles la categoría y los estándares de servicios. Además, se prevé la construcción de un hotel cinco estrellas, con facilidades para hombres de negocios y capacidad superior a la del hotel Santiago.

“Ya proyectamos, en una edificación hoy en malas condiciones, la inversión del hotel Venus, que junto a otras instalaciones cercanas continuará renovando la oferta en el centro urbano. El programa se extiende a la infraestructura extrahotelera, con la reanimación de varios establecimientos de Palmares, la apertura de la Casa del Ocio en la avenida Garzón y la creación de la fábrica de cervezas en la Alameda, que se integra a los servicios del nuevo malecón y a los cruceros que allí arriban”.

El Mintur no respondió

EN este trabajo periodístico faltan las informaciones y valoraciones –indispensables a nuestro juicio– del Ministerio de Turismo, a cuya dirección le insistimos desde febrero, y hasta poco antes del cierre de esta edición, en el pedido de contacto directo con alguno de sus funcionarios para que respondiera a nuestras preguntas.

En aras de que no faltara a los lectores de esta revista el punto de vista de ese organismo, rector de la política en sector tan importante para el país, aceptamos la solicitud de remitirle por correo electrónico a su área de Comunicación dichas preguntas y esperar, contra nuestra práctica habitual, las respuestas por la misma vía.

Las respuestas, pese al pedido reiterado, nunca llegaron. El contacto directo con alguien del Ministerio que contestara autorizadamente a nuestras inquietudes, nunca ocurrió, no obstante, incluso, de la gestión directa de la dirección de la revista con la oficina del Ministro.

Por la importancia del tema y el derecho de sus lectores a la información, **BOHEMIA** deja abiertas sus páginas al Mintur para que ofrezca sus puntos de vista acerca del tema, aunque sea a destiempo.

El sindicato opina

En voz de su máximo representante, los trabajadores de la Hotelería y el Turismo confirman el compromiso de elevar la calidad del producto cubano

CLAUDIA RODRÍGUEZ HERRERA



CADA vez que se bate un récord de arribo de visitantes extranjeros, el número llama la atención. Sin embargo, no se suele pen-

sar que esa cifra es en buena medida fruto del esfuerzo cotidiano de los que prestan servicios al turismo.

Al respecto dialogamos con Víctor Lemagne Sánchez, secretario general del Sindicato Nacional de la Hotelería y el Turismo (SNHT).

—A tono con los nuevos escenarios y desafíos ¿cuál es el compromiso de los trabajadores del sector?

—En los últimos años los trabajadores del sector han estado especialmente empeñados en alcanzar cada vez más eficiencia en su labor, y en aportar mayores ingresos y utilidades a la economía.

—¿Qué impacto tiene ofrecer un servicio de calidad?

—Si algo decide el alza futura del turismo en el país, es la calidad del servicio. Para ello el SNHT trabaja de conjunto con el Mintur, a fin de activar un movimiento de emulación por el que son seleccionados trabajadores y colectivos como líderes de calidad.

—¿Qué insatisfacciones llegan al sindicato?

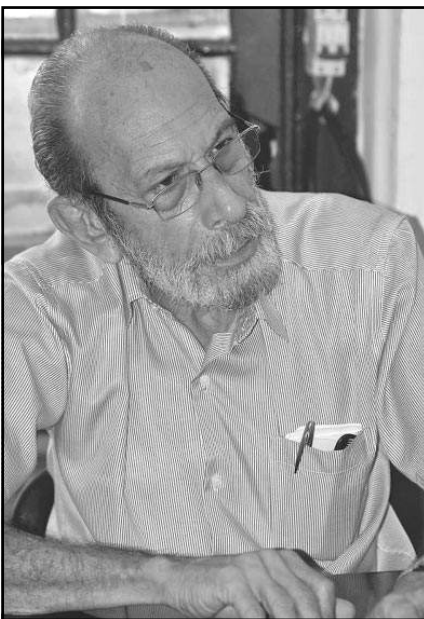
—Las quejas giran en torno a la atención al hombre, el salario, y en el caso de los no estatales, entre las más significativas están la restricción de hasta 50 capacidades en paladares, la dificultad para cobrar a los turistas mediante tarjetas magnéticas y la ausencia de un mercado mayorista que garantice productos con estándares de calidad acordes con sus requerimientos.

—¿Retos?

—Hay que elevar los estándares del producto turístico cubano. Eso tiene que ver con el esfuerzo de cuadros y trabajadores. Además, hay que trabajar aceleradamente en las inversiones. Bajo esa premisa hemos motivado la participación de la masa sindical en la recuperación de unas 5 000 habitaciones en todo el país, de manera que la mayoría esté lista para este propio año.

“Para mí el principal problema no es objetivo, sino subjetivo. ¿Por qué algunos con los mismos recursos hacen más y otros menos? Tiene que ver con el desempeño humano, el control, la organización. En esa dirección nos enfocamos, para que la calidad de la atención al turista esté a la altura de sus exigencias y de la hospitalidad del pueblo cubano”.

JORGE LUIS SÁNCHEZ RIVERA



Al calificarlo como año de reacomodo, el profesor José Luis Perelló sugiere que 2015 marcó un antes y un después en el turismo cubano.

El efecto *push*

Versado en materia de desarrollo turístico, el profesor José Luis Perelló opina sobre potencialidades y desafíos del destino cubano

EL profesor de la Facultad de Turismo de la Universidad de La Habana, José Luis Perelló, se cuenta entre los que desestiman el término “avalancha” y en su lugar prefieren expresar crecimiento, para referirse al sostenido incremento en el arribo de turistas a la mayor de las Antillas.

“Ese crecimiento no está dado en sí por el arribo de estadounidenses, sino por el efecto de empuje (o *push*) que originó en el mundo la reanudación de las relaciones con Estados Unidos. Hoy ya no es pecado para nadie venir a Cuba”, acota.

A juicio del también doctor en Ciencias Económicas y máster en Gestión Turística, no se previó que tal escenario pudiera darse, y menos en tan corto plazo, por lo que surgió una situación difícil en tanto se requieren determinadas garantías de alojamiento, transporte y bienes de consumo para responder a la demanda.

“Mediante una firma, en Estados Unidos pueden autorizar el viaje a Cuba, y la gente viajar a las 72 horas, pero un hotel no se puede reparar o levantar en tres días. De esa manera se autorizaron 20 vuelos

comerciales diarios a La Habana, pero las instalaciones y la pista del aeropuerto siguen siendo las mismas. De ahí que hagan falta inversiones sustanciales en los hoteles y en toda la infraestructura que tenga algún vínculo con la atención al visitante extranjero.

“El turismo tiene restricciones como consecuencia del bloqueo, por lo que no se cuenta con fuentes importantes de recursos financieros para procurarle reparación urgente a la planta hotelera; de igual modo, la falta de créditos y mercados dificulta la adquisición de productos elementales para satisfacer al cliente”.

Según el profesor, la Isla ha tenido en Canadá su emisor histórico. Los de la hoja de arce buscan refugiarse del frío y han tomado a Cuba como centro de sus vacaciones por sus programas de todo incluido, y bondades de sol y playa. Pero la posible afluencia del mercado estadounidense añadiría un segmento diferente, más asiduo a las ciudades, al contacto directo con las personas.

Eso supondría estudios para lograr el conocimiento de ese mercado, sus características y preferencias, así como la segmentación de destinos turísticos y el trato diferenciado, de acuerdo con la época en que acostumbran a viajar y otras particularidades.

Hoy en el país existen más de 1 650 restaurantes particulares y de 2 680 casas de alojamiento, con tendencia



MARTHA VECINO ULLOA

Cuba puede ubicarse entre los principales destinos en la región del Caribe, donde existen 24 puntos turísticos internacionales entre los que hoy destacan República Dominicana y Cancún, en México.

responder un esfuerzo superior a este tipo de gestión, fundamentalmente en hospedajes y paladares. También hay otros aspectos que el trabajo por cuenta propia puede asumir, como espacios para enseñar a bailar, lugares

a seguir aumentando. Aproximadamente 330 paladares y 1 730 arrendamientos tienen establecidos contratos con agencias de viajes. En ese sentido, la incorporación de la actividad no estatal como complemento de la atención al turismo es otro reto.

“Hasta el momento –indica– el sector no estatal ha desempeñado un rol importantísimo en el crecimiento turístico, y en el futuro deberá co-

de ocio, fiestas, contactos, encuentros deportivos, de intercambio en los barrios. Esto se está usando dentro de la dinámica turística a nivel mundial, en búsqueda de lo auténtico”.

Aunque exhibe diversos atractivos, enfatiza el académico, el destino turístico cubano sobresale por su seguridad. “Nuestro turismo es cultural, histórico, patrimonial, de relajamiento y relaciones humanas; en esa dirección estaría nuestra autenticidad”.

José Luis Perelló denomina el año 2015 “período de reacomodo” para el turismo en Cuba. “Porque ahora podemos pasar a otra etapa, en que se mejore la oferta, y la prueba la tenemos de forma experimental. Ejemplos son el juego de pelota con un equipo de Grandes Ligas o los conciertos de Olga Tañón y los Rolling Stones. ¿Cuántos eventos de ese tipo se pueden organizar?”

“Aún podemos explotar muchas más cosas, entre estas la vida diurna, pues por las calles se ve al turista buscando qué hacer. En general, debemos tener mayor intencionalidad, ser más agresivos en la oferta y pensar el producto turístico cubano desde dentro, desde nuestras condiciones. Entonces se podrá cautivar mejor al de afuera”. ●



CLAUDIA RODRÍGUEZ HERRERA

De los más de tres millones de turistas que arribaron el año pasado, un millón se hospedó en casas particulares.