

Perfil del turista cubano que visita Varadero. Una aproximación necesaria.



Autor: MSc. Rosendo Bermúdez Prieto

Escuela de Hotelería y Turismo de Varadero.

Ave. Tercera e/ Calles 33 y 34. Varadero. Matanzas

Teléfono: 613796

rosendo.bermudez@ehtv.co.cu

Año: 2013

Resumen.

Varadero el destino de sol y playa más conocido de Cuba, constituye uno de los sitios turísticos más atractivos para los vacacionistas nacionales, siendo el segundo mercado más importante para el mismo. Es por ello que teniendo en cuenta la importancia que reviste para los profesionales del sector el conocimiento de las características de los clientes con los que trabajan a fin de brindar servicios que satisfagan las necesidades, gustos y expectativas de los mismos, proponemos una primera versión del perfil del turista cubano que visita esta hermosa playa, teniendo en cuenta las experiencias y opiniones de 122 expertos del territorio.

Abstract:

Varadero, the most popular sun and beach destiny of Cuba, constitute one of the most attractive touristic places for the national vacationists, being this the second most important market for itself. Due to it, and taking into account the importance that for the tourism professionals has the knowlodgement of the clients features in order to give services that satisfy their needs, likes and expectations, we propose a first version of the Cuban tourist profile that visit this beautiful beach, taking into account the experiences and opinions of 122 experts of the territory.

Palabras claves: Perfil de los turistas, turismo nacional, preferencias.

Key Words: Tourists profile, National tourism, preferences.



El archipiélago cubano forma parte de Las Antillas Mayores, cuenta con 109 886 kilómetros cuadrados, una plataforma insular de 70 000 kilómetros cuadrados y más 4000 islas, cayos e islotes.

La isla de Cuba tiene 104 556 km², sus costas alcanzan los 5746 km²; 3209 km² en la costa norte y 2537 km² en la costa sur. El 75 % del territorio está constituido por llanuras, el 18 % por montañas y el 4 % restante, por humedales costeros.

Por su parte la Isla de la Juventud tiene 2 204 km² y 3 126 km², el resto de los Cayos adyacentes.

A partir de 2011 Cuba cuenta con 15 provincias y un municipio especial (La Isla de la Juventud) y una población de 11 240 841 habitantes.

En el año 1959 el país contaba con 7728 habitaciones hoteleras, la mayor parte en la capital, aproximadamente el 10% en Varadero y un menor número en otras ciudades. En ese mismo año el Gobierno Revolucionario creó el Instituto Nacional de la Industria Turística (INIT). En la década del 60 aunque arribarían turistas de Canadá, América Latina y de Europa tanto Occidental como Oriental, estas capacidades habitacionales se pondrían también en función de la estimulación de estudiantes, obreros y campesinos a través de planes vacacionales .

En 1976 se funda el Instituto Nacional de Turismo (INTUR) que fomentaría el turismo doméstico, de esta manera los cubanos se movían por todo el país en viajes de placer, además propició el intercambio con los países socialistas, así los residentes en los mismos visitaban a Cuba y los cubanos viajaban a estos.

En esta época la suspensión de la prohibición de los ciudadanos cubanos americanos de visitar a sus familiares en Cuba, propició importantes arribos y por otra parte se promoverá encuentros científicos, sociales y congresos. Sin

embargo, es de significar que en estos años, la industria azucarera continuaría siendo la de mayor importancia económica para el país.

En 1994 se funda el Ministerio del Turismo (antecediéndole la creación de Cubanacán en 1987 y del Grupo Gaviota en 1988) con la misión de proyectar el desarrollo turístico en el país que se encontraba inmerso en una crítica situación económica a partir del derrumbre del Campo Socialista de Europa del Este y de la Unión de Repúblicas Socialistas Soviéticas que llevaron a que Cuba la perdiera del 80% del comercio internacional, se afectan los arribos de materias primas, piezas de repuestos y la importación de combustibles entre otras cosas, lo que se agudizó aún más por el incremento del bloqueo norteamericano. Es así que el Estado Cubano decide abrir el país al turismo internacional para la captación de divisas que contribuirían a continuar con los planes de desarrollo del país y preservar los avances alcanzados.

De esta manera comienza el desarrollo acelerado del turismo en Cuba a partir de la década del 90 del siglo pasado. Todos los esfuerzos se dirigieron a fomentar esta industria, a lograr la inversión extranjera, aumentar las capacidades habitacionales, darnos a conocer en el extranjero por nuestras fortalezas, gestionar el arribo de turistas de mercados distantes, elevar la preparación de nuestros profesionales al mismo tiempo y desarrollar una infraestructura en correspondencia con los objetivos propuestos. Por todo ello el fomento del turismo doméstico no sería priorizado por razones obvias. En este período la opción más fomentada lo constituyó el disfrute del Campismo Popular y estancias en centros turísticos para vanguardias nacionales.

Es en el 2008 cuando se vuelve a incentivar el turismo doméstico, los cubanos van a dirigirse nuevamente a los destinos tradicionales conocidos por los nacionales y después hacia otros fomentados en los últimos años, sin dejar de disfrutar del Campismo Popular que continuará siendo la opción principal para más de la mitad de los vacacionistas.

CUBADEBATE, con fecha 9 de abril, citando a la Oficina Nacional de Estadísticas e Información (ONEI) refería que en el año 2012 un total de 1 477 422 turistas cubanos se hospedaron en hoteles o contrataron vacaciones y otros servicios, cifra que superó la del 2011 cuando se alcanzó los 1 320 564.

Ampliando lo planteado en CUBADEBATE se puede precisar que en el año 2012, se alojaron en hoteles 570 080 vacacionistas nacionales.

De igual manera CUBADEBATE en el mencionado artículo expresa que el turismo nacional dejó 124 millones de pesos convertibles (CUC, igual al dólar), 5,5% más que en el año anterior.

El comportamiento del turismo nacional en los últimos tres años podrá observarse en la tabla 1 y el gráfico 1.

Tabla 1. Turistas nacionales

Turistas Nacionales				
2010	2011	Variación % 11/10	2012	Variación % 12/11
1 160 034	1 320 564	113.8	1 477 422	111.8

Fuente: Elaboración propia del autor con datos tomados de la ONEI de la República de Cuba.

Comportamiento del turismo nacional

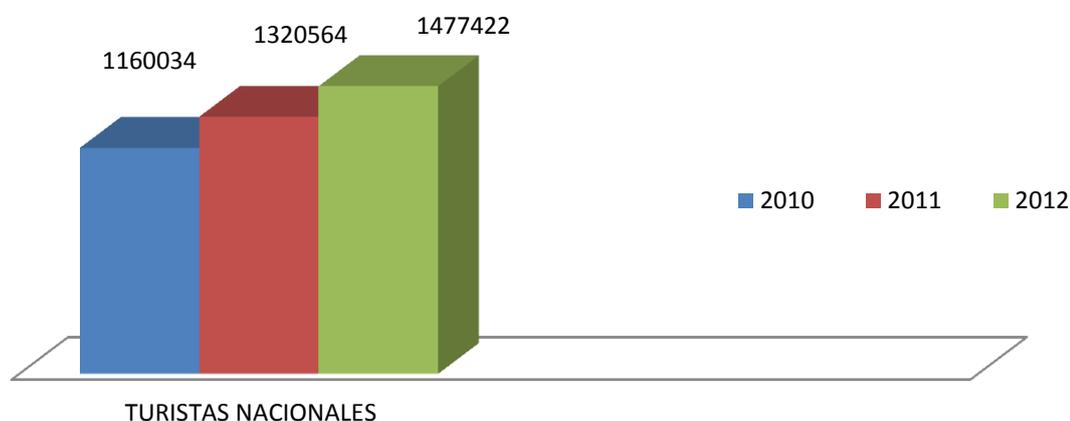


Gráfico 1. Comportamiento del turismo nacional.

Fuente: Elaborado por el autor.

Según las palabras de Manuel Marrero, Ministro del Turismo de Cuba en FITCuba 2013, el país cuenta en la actualidad con 60 522 habitaciones de hotel (65% categorías cuatro y cinco estrellas), teniendo como estrategia de desarrollo llegar en 2020 a 85 mil 592 habitaciones.

Varadero es el principal polo turístico de sol y playa del país, situado al norte de



la provincia de Matanzas, a 36 kilómetros de la capital provincial y a 142 de La Habana.

Constituye el punto más cercano a los Estados Unidos, cuenta con unos 22 km de playas, con arenas finas y blancas, bañadas por aguas

crystalinas color turquesa. Limita al norte con el estrecho de La Florida, al sur con la bahía de Cárdenas, al este con la Cayería Sabana Camagüey, y al oeste con la bahía de Matanzas.

Al cierre de 2012 contaba con 19 657 habitaciones (de un potencial de unas 30 mil), el 86% correspondían a hoteles 4 y 5 estrellas. El 96.0 % de las habitaciones disponibles se explotaban en la Modalidad Todo Incluido. Sin embargo, de acuerdo con afirmaciones del Ministro de Turismo de Cuba el 7 de mayo en la apertura de FITCuba 2013, Varadero cuenta con 50 hoteles, 20 mil 229 habitaciones y recibe el 44% de los turistas que visitan el país.

Este ha sido siempre un destino muy atractivo para los turistas nacionales, aunque han comenzado a explorar nuevos sitios de interés turístico del país dado las ofertas que realizan las diferentes Agencias de Viajes, lo que puede apreciarse en la tabla 2 y gráfico 2.

Tabla 2. Cantidad de turistas físicos que visitaron Varadero

Turistas que visitaron Varadero				
2010	2011	Variación % 11/10	2012	Variación % 12/11
211 622	228 056	107,6	207 287	90,8

Fuente: Elaboración propia del autor con datos suministrados por la Delegación del Mintur

Llegadas de turistas nacionales a Varadero

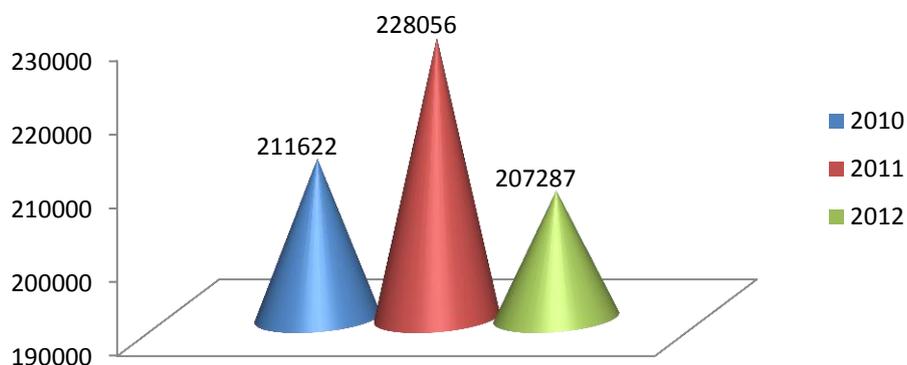


Gráfico 2. Llegadas de turistas nacionales a Varadero.

Fuente: Elaboración del autor.

Para este destino el principal mercado emisor lo constituye Canadá con un millón cuatrocientos mil turistas en 2012, siendo el cubano el segundo, aunque con una diferencia notable.

En trabajos anteriores hemos expresado la importancia que reviste para los profesionales de la industria turística, la constante superación para estar en condiciones de brindar un mejor servicio y con nuestro esfuerzo y esmero satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, garantizando que además de sentirse bien, retornen en busca de nuestros productos y servicios. Es por ello que en esta ocasión decidimos trabajar en una primera propuesta del perfil del turista nacional que visita a Varadero.

Para la realización de este trabajo de investigación, contamos con la colaboración de un grupo de graduados universitarios que cursan el Diplomado Básico en Gestión Hotelera, los que agrupados en varios equipos, a partir de orientaciones concretas y con un alto sentido de profesionalidad y responsabilidad, se desplazaron a diversas instalaciones del territorio, donde empleando diferentes herramientas y métodos, seleccionaron a los expertos, aplicaron encuestas y/o entrevistas, consolidaron información y posteriormente expusieron los resultados en presencia de todos los equipos, llegando a conclusiones.

Tabla 3. Procedencia de los especialistas consultados.

Departamentos	Cantidad de Expertos
Calidad	8
Comercial	17
R. Públicas	7
Recepción	23
Gastronomía	34
Cocina	2
Ama de Llaves	11
Animación	7
Personal de Piscina	3
Economía	3
Recursos Humanos	2
Funcionarios Delegación Mintur	4
Total	122

Fuente: Elaboración propia del autor.

De los 122 expertos seleccionados para el trabajo, 118 laboran en el 24% de las instalaciones del destino y 4 como funcionarios de la Delegación del Mintur, siendo de gran valor su colaboración y sin la que no hubiera sido posible arribar a los resultados que se muestran.

Como consecuencia de las horas de trabajo en el intercambio con los expertos se pudieron listar más de 50 propuestas de elementos que caracterizan a juicio de los mismos a los turistas nacionales, de las cuales las más votadas en la ponderación, conforman esta primera aproximación al **perfil del turista cubano que visita Varadero** que se expone a continuación:

- ✚ Para reservar utilizan como vía los buroes de turismo y AA.VV.
- ✚ Sus principales motivaciones son ocio, recreo, diversión celebraciones de lunas de miel y cumpleaños, con precios atractivos.
- ✚ Viajan generalmente en parejas, familia o grupos de amigos. En muy pocas ocasiones lo hacen en solitario.
- ✚ Sus fuentes de información son los buroes de turismo de las AAVV y la recomendación de familiares y amigos.
- ✚ Viajan fundamentalmente en los meses de junio, julio, agosto y los fines de semana.
- ✚ Las estancias promedio son de 2 a 4 noches.

- ✚ El factor que más incide en la toma de decisiones para viajar es el precio.
- ✚ No son fieles a una marca, destino o instalación.
- ✚ Tramitan las quejas y sugerencias a través de la Recepción o Relaciones Públicas, pero suelen expresarlas también donde se presente la situación que les incomode.
- ✚ Se quejan por la variedad y calidad de las comidas, la demora en llegar al hotel (desean entrar desde la mañana), los problemas con la recogida al salir, la lentitud en la solución de problemas de mantenimiento y problemas en la reposición de las toallas y la lencería.
- ✚ Comen dos y tres meriendas al día. Tienen muy buen apetito y comen de todo. Durante las comidas no les puede faltar el arroz, las ensaladas, el potaje, la carne o el pescado y las pastas. Tienen preferencia por la carne de res, cerdo y pollo. No les puede faltar el cake y el helado como postre. Son bebedores de agua mineral, cerveza, ron, whisky y refresco Tukola.
- ✚ Tienden a acaparar comida y bebidas, sobre todo el día de la partida.
- ✚ Los turistas que más gastan son los de La Habana, seguidos por los residentes de Mayabeque, Matanzas y Villa Clara.
- ✚ Son personas divertidas y muy sociables. Gustan compartir entre ellos y con otros clientes de habla hispana.
- ✚ Se identifican rápidamente al escuchar la música propia del país. Son excelentes bailarines.
- ✚ Son bulliciosos. Risa y metal de voz alto.
- ✚ En ocasiones violan y no respetan las normas de seguridad e higiene en la piscina (introducen alimentos, bebidas, vasos).
- ✚ Les disgusta percibir que son tratados diferente a los extranjeros.
- ✚ Reconocen y aprecian el trabajo de los prestadores de servicios.
- ✚ Entre los temas de conversación que prefieren se encuentran: los deportes, la música, el trabajo, la economía, la familia y experiencias en otros hoteles.

La permanente investigación sobre este tema es fundamental para la labor profesional de todos los prestadores de servicios en esta industria,

independientemente de la función que realicen, unos de cara al cliente y otros como planificadores y controladores de la actividad, debiendo estar convencidos que sin una preparación adecuada no estarán en condiciones de cumplir a cabalidad sus respectivas misiones, por lo que les exhortamos a mantener como material de consulta este y otros que ya existen, enriqueciéndoles con la sabiduría que proporciona los años de un trabajo esmerado.

En una próxima etapa este perfil será validado y enriquecido con las opiniones de un nuevo grupo expertos, incorporando otros aspectos que serán objeto de análisis.

Fuentes consultadas.

- Cuba. (2012). Casi millón y medio de cubanos hicieron turismo en 2012. Disponible en: <http://www.cubadebate.cu/noticias/2013/04/09/casi-millon-y-medio-de-cubanos-hicieron-turismo-en-2012/>. Consultado: abril 2013
- Estévez Pazó, R., Del Risco Yera, Y., Serrano Raffo, F. (s/a). Planeamiento del turismo y geografía. Desarrollo en Cuba en los últimos 40 años. Instituto de Planificación Física. Facultad de Geografía, Universidad de la Habana.
- Marrero Manuel. (2013). Palabras del Ministro de Turismo de Cuba en la apertura FITCuba 2013, Varadero.
- Oficina Nacional de Estadísticas e Información de la República de Cuba. (2012). Principales indicadores del turismo nacional 2012.