

**Universidad de la Isla de la Juventud**

**“Jesús Montané Oropesa”**

**Cuba**

**Título:** PREMISAS PARA EL REDISEÑO DEL SERVICIO TURÍSTICO EN LAS NUEVAS CONDICIONES POST COVID-19 EL HOTEL “VILLA ISLA”.

**Autores:**

- M.Sc. Lianet Pi Serrano. Prof. asistente. Profesora y Secretaria Docente, Fac. Ciencias Sociales y Humanísticas, UIJ. Cuba. **E-mail:** [lpi@uij.edu.cu](mailto:lpi@uij.edu.cu)

- M.Sc. Javier Negrín Ruiz. Prof. Auxiliar. Profesor y Vicedecano de Desarrollo, Fac. Ciencias Sociales y Humanísticas, UIJ, Cuba. **E-mail:** [jnruiz@uij.edu.cu](mailto:jnruiz@uij.edu.cu).

**Eje temático:** Turismo para el desarrollo sostenible

**Resumen:**

En el turismo cubano las medidas de seguridad higiénico-sanitarias forman parte de las prioridades en el plan de reapertura de las instalaciones. La eliminación de los riesgos de manifestación de la epidemia de covid-19 constituye una de las premisas para garantizar un flujo continuo y ascendente de visitantes y así lograr el despegue de la economía nacional en los próximos meses.

Por tal motivo, el objetivo de la presente investigación está encaminado a identificar las premisas para el rediseño de servicios en el hotel “Villa Isla” en condiciones post covid-19. Para lograr tal propósito, se siguió una estructura metodológica donde se emplearon diferentes métodos, técnicas y herramientas como la revisión bibliográfica, la observación, la encuesta y la entrevista. La investigación arrojó como resultados la evaluación comercial de la instalación, así como la determinación de las premisas para el rediseño de sus servicios turísticos, acorde con la nueva situación higiénico-sanitaria.

**Palabras claves:** rediseño de servicios turísticos, villas turísticas, covid-19.

## INTRODUCCIÓN

Desde la última década del siglo XX, la actividad turística cobra en Cuba una importancia vital para enfrentar la crisis provocada por la desaparición de sus principales socios comerciales y, al mismo tiempo, propiciar la gradual recuperación económica. Si bien el turismo constituye una apreciable fuente de ingresos frescos, lo cual es ya un aporte importante al desarrollo del país, también propicia otros efectos que impulsan la reanimación del resto de los sectores de la economía nacional (Ayala, 2005).

Actualmente, dicho sector se enfrenta a una serie de nuevas condiciones derivadas de la pandemia de covid-19, que afectan sensiblemente la movilidad de personas y el flujo turístico nacional e internacional. En enero de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) confirmó la existencia de un nuevo coronavirus, causante de una peligrosa y contagiosa infección respiratoria. Entonces se aprobó por el Gobierno cubano un Plan para la prevención y el control de la covid-19, que abarcaba a todos los sectores de la sociedad. La prioridad de este plan fue la salud de la población, la protección social de los trabajadores, tanto los del sector estatal como no estatal, y la atención a la actividad económica (MEFC, 2020).

La crisis derivada de la pandemia de covid-19 ha impactado de forma directa y significativa en la economía cubana. El país, uno de los principales destinos turísticos de la región del Caribe insular, es de los territorios más afectados por el cierre total de sus fronteras al turismo internacional, desde marzo hasta septiembre de 2020, con el objetivo de controlar la propagación de la epidemia y proteger a la población nacional. Luego de esta primera etapa, se produjo una tímida reapertura, sobre todo al turismo ruso, pero la complicación posterior de la pandemia hizo que esta entrada de turistas se limitara sensiblemente. Todo esto, evidentemente, ha afectado mucho el turismo cubano, que constituye uno de los motores fundamentales de la economía nacional.

Para restituir el turismo a niveles cercanos a la etapa anterior a la pandemia, es necesaria la implantación de medidas de bioseguridad que se ofrezcan en cada destino, a partir del rediseño e implementación sostenida de prácticas higiénico-sanitarias asociadas a sus procesos y actividades, en las nuevas condiciones post covid-19.

En la instalación “Villa Isla”, en la Isla de la Juventud, la seguridad forma parte del plan de reapertura de los servicios turísticos. Por esto, se requiere de la adecuación o elaboración de manuales operacionales que permitan establecer las medidas para la reducción de riesgos higiénico-sanitarios frente a la covid-19. En este sentido, los autores consideran congruente transformar o adaptar los servicios que se brindan hoy, con el fin de acondicionar sus ofertas al segmento de mercado de turistas.

De dicha **situación problemática**, surge la necesidad de analizar comercialmente el estado del servicio turístico para posibles adecuaciones en sus productos, servicios e instalaciones en las nuevas condiciones post covid-19. Por tanto, el **objetivo general** de esta investigación es identificar las premisas para el rediseño del servicio turístico en el hotel “Villa Isla” en las nuevas condiciones post covid-19.

## DESARROLLO

### *1. Breve caracterización del hotel Bella Isla*

La Isla de la Juventud cuenta con tres instalaciones de alojamiento turístico internacional. Entre ellas se encuentra el hotel Villa Isla, más conocido como Gaviota, por el nombre de la corporación turística a la que perteneció antiguamente. Está ubicado en Carretera La Fe, Km 1 ½, Nueva Gerona, en el municipio especial Isla de la Juventud. Con categoría dos estrellas, la instalación pertenece actualmente al grupo hotelero Gran Caribe. Se asienta en un escenario pintoresco, rodeado de abundante vegetación, y ofrece al huésped un entorno tranquilo y relajante. La villa cuenta con un total de 50 trabajadores.

La instalación cuenta un salón para la recepción de protocolo. Además, posee 20 habitaciones remozadas en su totalidad y con gran confort, 8 dobles y 12 triples.

Todas ellas poseen teléfono, televisión satelital, radio, mini-bar, aire acondicionado, baño privado, balcón y vista al jardín y la naturaleza.

El hotel tiene como principales atractivos la piscina y la discoteca, con capacidad para 60 personas. Posee además una pequeña sala de juegos y ofrece una variada gastronomía, reflejada en su restaurante, un bar y una cafetería, que brindan una amplia oferta de alimentos y bebidas.

Dentro de sus ofertas turísticas, se destacan las actividades recreativas, que incluyen excursiones, visitas a lugares de interés histórico como el Presidio Modelo, actividades en la piscina, excursiones ecológicas, servicio de duchas de piscina, tenis de mesa, canchas de tenis, y en las noches el entretenimiento en su cabaret. También tienen una oferta especial, que es la prestación de servicios para que realizar en la institución celebraciones de quinces, bodas, cumpleaños, etc.

El hotel Villa Isla tiene como **misión** brindar servicios de excelencia de alta calidad, con una atención personalizada, satisfacer las necesidades y superar las expectativas en ofertas y precios de los clientes, garantizando altos niveles de eficiencia, profesionalidad y competitividad en los servicios. Su **visión** es construir experiencias positivas y recuerdos únicos para los clientes que buscan una oferta turística personalizada, donde la creatividad, capacidad, motivación al trabajo en equipo y el sentido de pertenencia presente en los trabajadores hagan que se sientan identificados y comprometidos con la instalación.

Los 50 trabajadores con que cuenta Bella Isla están enfocados en satisfacer las necesidades de los clientes mediante una elevada competencia profesional y humana y un sólido trabajo en equipo. Aspiran a superar las expectativas de los clientes a través de la calidad de los servicios, y así convertir al hotel en una instalación de referencia para quienes aspiran a una gestión de calidad en todos los niveles organizacionales.

## *2. Premisas para el trabajo del hotel Bella Isla en condiciones post covid-19*

La covid-19 ha afectado directamente los indicadores económicos y de participación en el hotel Bella Isla. La tabla del anexo 1 muestra de forma cuantitativa cómo han disminuido. De un plan de 6 021 turistas-día (TD), al cierre de septiembre de 2021 solo se había alcanzado un total de 565, lo que representa apenas el 9.4 % de lo presupuestado, con una diferencia de 5 456 TD. Con relación a las habitaciones-días ocupados (HDO), de 3 066, solo se lograron 1 042 HDO, para un 34% de lo presupuestado.

Para mejorar esta situación, y teniendo en cuenta el escenario futuro, esta investigación considera que es necesario diseñar un conjunto de premisas básicas para la atención al turista en la etapa post covid-19, relacionadas con la infraestructura, los servicios, la comercialización y el personal. En esencia, esas premisas serían las siguientes:

### *Premisa para la infraestructura*

- El área debe tener creada las condiciones de higiene establecidas para la prevención de pandemias y enfermedades. Estas condiciones incluyen: pasos podálicos y área de desinfección de manos.
- Adquirir medios de comunicación en las habitaciones que conformen un sistema cerrado, lo cual permitiría disminuir el contacto directo entre los dependientes y los clientes.
- Determinar los marcadores o señalizaciones que indiquen la ubicación de áreas y locales de la villa, dentro de ellos los destinados a funciones sanitarias y de desinfección.

### *Premisas sobre el servicio*

- Garantizar, durante el proceso de recepción de los turistas, un servicio médico especializado, para la toma de temperatura y detección de sintomatología de covid-19 y otras enfermedades respiratorias.
- Ofrecer al turista plegables informativos sobre la prevención de la covid-19 y nasobucos personalizados con el logo de la institución.
- Priorizar los servicios personalizados, dirigidos a grupos pequeños de clientes. Dentro de estos servicios, podrían incluirse:

- 1) Opcionales, fundamentalmente de un día, para el conocimiento de la instalación y el disfrute de sus diferentes áreas.
- 2) Fiestas, eventos, actividades nocturnas, karaokes, celebración de cenas temáticas, entre otras, de forma personalizada.
- 3) Establecer precios de alojamiento con desayuno y cenas incluidos, en dependencia del régimen alimenticio que necesite el cliente.
- 4) Para los servicios de bar debe utilizarse la modalidad personal o dirigida, para evitar la aglomeración de personas en la barra.
- 5) Realizar oferta de curso de natación al cliente de forma personalizada, para el aprovechamiento de la piscina.

#### *Premisas para la comercialización*

- Diseñar una estrategia de comunicación que incluya acciones a corto, mediano y largo plazo. Para ello se utilizarán medios de comunicación como internet, la televisión y la radio.
- Realizar ofertas para días festivos o fechas señaladas, acciones promocionales, eventos culinarios, empresariales o de otra índole. Para dar a conocer esas ofertas, deben diseñarse *tables* y plegables.
- Crear sitio web para que los clientes turísticos puedan acceder a los servicios del establecimiento.
- Divulgar por todas las vías las medidas higiénico-sanitarias adoptadas por la institución para brindar sus servicios en condiciones post covid-19. Esto garantizaría un marketing más seguro para las ofertas del hotel.

#### *Premisas para el personal*

- Capacitar integralmente a directivos y trabajadores de la villa sobre las nuevas condiciones post covid-19 y cómo se deben desempeñar para garantizar la prevención de dicha epidemia en la actividad que desempeñan.
- Garantizar que los uniformes de los directivos y trabajadores estén acompañados de los implementos higiénico-sanitarias asociados a sus actividades, en las nuevas condiciones post covid-19.

- Establecer estrategias de protección y seguridad contra la pandemia en el área donde se desempeñan los trabajadores.

## CONCLUSIONES

- Es importante el diseño o rediseño de servicios turísticos en condiciones post covid-19, para lograr una mayor coherencia entre la oferta y la demanda luego de la baja turística provocada por la pandemia.
- El hotel Villa Isla cuenta con servicios turísticos para satisfacer las exigencias de diferentes segmentos de mercados. Estos se han visto sensiblemente afectados a raíz de la pandemia de covid-19.
- El diagnóstico comercial realizado permitió identificar la situación actual de la instalación desde el punto de vista interno y esbozar un conjunto de premisas en diferentes dimensiones (infraestructura, servicios, comercialización, personal) que contribuyan a una recuperación paulatina de su oferta turística.

## BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, C. y Pérez, B. *Evolución y tendencias de la industria turística*. Publicación del Centro de Información y Documentación Turísticas (CIDTUR). Año 14, No. 1. 7-11. Enero 2011.
- Álvarez, P. *Diseño integral de nuevos destinos, caso Paredón Grande*. Tesis en opción al título de Master. La Habana. Cuba. 2007.
- Ayala, H. *El desarrollo del turismo: resultados y futuro del sistema turístico. Tema 8*. La Habana. Cuba. 2003.
- Cangas, T. *Reposicionamiento del producto turístico hotelero: Caso Hotel Inglaterra*. Trabajo de Diploma en opción al título de Licenciado en Turismo. Facultad de Turismo. Cuba. 2015.
- CEPAL (abril de 2020a). *América Latina y el Caribe ante la pandemia del COVID-19. Efectos económicos y sociales. (Informe Especial)*. Naciones Unidas: Comisión Económica para América Latina y el Caribe. [ Links ]

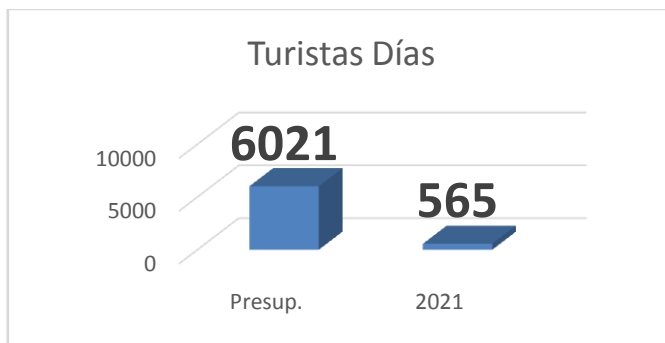
- \_\_\_\_\_ (27 de octubre de 2020). *Discurso Inaugural de la Secretaria Ejecutiva Dra. Alicia Bárcena en el 38vo. Naciones Unidas: Período de sesiones de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe.* [ Links ]
- Cernuda Porrón, A. *Premisas para el rediseño del producto turístico Villa Cuquine.* Trabajo de Diploma en opción al título de Licenciado en Turismo. Facultad de Turismo de la Habana. Cuba 2016.
- Cook, TD y Reichart, Ch. R. *Métodos cualitativos y cuantitativos en investigación.* Archivo personal de los autores.
- Cubadebate (2018). *Cuba y su economía: El 2017 recién concluido y un 2018 que apenas comienza (III).* Recuperado de: [http://www.cubadebate.cu/opinion/2018/02/23/cuba-y-su-economia-el-2017-recien-concluido-y-un-2018-que-apenas-comienza-iii/#.W\\_vqXehKiUk](http://www.cubadebate.cu/opinion/2018/02/23/cuba-y-su-economia-el-2017-recien-concluido-y-un-2018-que-apenas-comienza-iii/#.W_vqXehKiUk). [ Links ]
- Díaz-Canel, M. y Núñez, J. (2020). *Gestión gubernamental y la ciencia cubana en el enfrentamiento a la COVID-19.* Anales de la Academia de Ciencias de Cuba. DOI: 0000-0001-7245-5476 [ Links ]
- Espinosa, J. M. *Tema Gestión de la calidad.* Material de Estudio de tercer año de la Licenciatura en Turismo, 2007.
- Rodríguez, J y Salinas, E. *Desafíos para el desarrollo del turismo en Cuba. El nuevo escenario post COVID-19.* Archivo personal de los autores.
- Rodríguez, J. L. (2020). *La crisis económica en Cuba y su enfrentamiento en el 2020: una actualización.* Disponible en: <https://www.cubaperiodistas.cu/index.php/2020/10>.
- Rodríguez, J. L. y Odriozola, S. (mayo de 2020). *Impactos económicos y sociales de la COVID-19 en Cuba. Opciones políticas.* Informe del Programa para el Desarrollo de las Naciones Unidas (PNUD).
- Salinas, E. (2013). *Geografía y Turismo. Aspectos territoriales del manejo y gestión del turismo.* La Habana: Editorial Félix Varela.



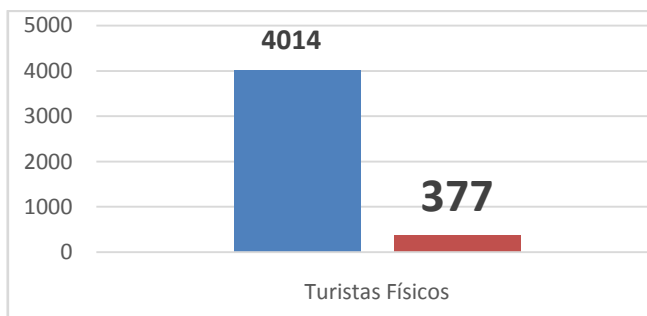
Anexo 1: Hotel Villa Isla. Parámetros presupuestados y cumplimiento (septiembre 2021).

PARAMETROS	Presup.	2021	% CUMP	Difer.
Turistas Días	6021	565	9.4	5456
Turistas Físicos	4014	377	9.4	3637
Ingresos Totales	7763456	6470476	83.3	1292980
Ingreso Medio	1289.396	11452.170	888.2	-10163
Estancia Media	1.8	1.8	100.0	0
Hab. Totales	4800	4800	100.0	0
Hab. Disp.	4800	4800	100.0	0
Hab. Ocup.	3066	1042	34.0	2024
% Ocup.	64	22	34.0	42
Densidad Ocup.	2.0	0.5	27.6	1

Anexo 2: Gráfico comparativo de turistas-días (presupuestado-real sept. 2021)



Anexo 3: Gráfico comparativo de turistas físicos (presupuestado-real sept. 2021)



Anexo 4: Gráfico comparativo de ingresos totales (presupuestado-real sept. 2021)

