
El turismo en Cuba busca nuevos modos de hacer y actuar, ante la Covid-19

Por: Livhy Barceló Vázquez / Radio Rebelde

10/06/2020



El declive del turismo a nivel mundial a causa de los efectos de la Covid-19, le exige a Cuba nuevos modos de hacer y actuar en aras de reposicionar el destino en el mercado internacional. La cadena hotelera Cubanacán junto a su órgano rector y el Ministerio de Salud Pública trabajan en la actualización de todos los procedimientos de los servicios hoteleros, con vista a la reapertura de la actividad turística en el país.

El vicepresidente de operaciones del grupo hotelero Cubanacán, José Garrido Silverio explicó que se trabaja en la capacitación tanto de directivos como trabajadores con el objetivo de readecuar los servicios hoteleros, destacando así el cambio de rutinas de trabajo en todas las áreas, “se debe profundizar en la higienización de las habitaciones, el distanciamiento social, tanto en todas las áreas de la instalación. En el caso de la gastronomía no estamos considerando en una primera etapa el servicio directo a barra, el bufet deberá ser asistido, mientras el proceso de check-in o entrada en grupo se habilitarán áreas alejadas del mostrador de la recepción para evitar las aglomeraciones”.

Aun cuando muchas de las disposiciones higiénicas que hoy se exigen en las instalaciones hoteleras ya estaban establecidas, se hace imprescindible su estricto cumplimiento a partir de la contingencia sanitaria que afronta el país. Reglamentos como el uso del uniforme de trabajo exclusivamente en la instalación hotelera, mantener activos los puntos de higienización, tanto para las manos y el calzado de los trabajadores servirán para brindar una mayor seguridad en términos de salud, tanto a trabajadores como clientes.

La industria turística centra su atención en satisfacer las demandas de sus clientes, en tal sentido Garrido Silverio resaltó la experiencia acopiada en centros de aislamiento y puntualizó que, a raíz de la pandemia, se han podido identificar varios tipos de clientes como los hipersensibles, medianamente sensibles y poco sensibles, a su vez agregó que desde entonces se ha venido trabajando en función de dar respuesta a estas particularidades.

Al ilustrar cuales serían estos nuevos procedimientos relacionados con clientes hipersensibles, el directivo de la

cadena hotelera señaló que habrá turistas que no demanden ninguna asistencia por lo que han habilitado mesas auxiliares con su bandeja, se les facilitará un kit de limpieza para el autoservicio, “estamos previendo la incorporación de este servicio en aquellas instalaciones nuestras que por su categoría no tengan incluido el servicio de habitaciones”.

Una pareja de turistas canadienses hospedados en el hotel Comodoro aseguran que en Cuba se aplican correctamente las medidas de seguridad, “siempre están disponible las botellas de cloro, se nos exige el uso del nasobuco y contamos con una doctora en la instalación que diariamente nos mide la temperatura”, indicó Evo, mientras su esposa Daniela , quien sufrió de un accidente cerebral, dice categóricamente que no quiero regresar a Canadá porque hay muchos casos de covid-19 y es muy peligroso para ella. “Aquí en Cuba todo está bien”.

La vicepresidenta comercial del grupo hotelero Cubanacán, Niurka Pérez Denis, hizo énfasis en el trabajo de promoción y publicidad que se ha venido realizando para mantener actualizados a los principales clientes, en cuanto a temas de infraestructura hotelera y protocolos sanitarios, trasmitiendo así la seguridad y el confort que siempre ha caracterizado a la cadena.

La también especialista en marketing resaltó que Cubanacán cuenta con un video promocional en el que están bien explicitados todos los protocolos sanitarios y agregó que está disponible en el sitio de hoteles Cubanacán y YouTube, además de contar con una versión en inglés para los principales mercados como el canadiense, “el feedback ha sido positivo tanto con la embajada de Canadá como con los turoperadores y agencias de viaje que están listos para cuando se abran las fronteras”.

Una vez establecido por la máxima dirección del país, el reinicio de la actividad turística se hará de forma escalonada, en una primera etapa las ofertas estarán dirigidas al mercado nacional y con la apertura de fronteras los clientes internacionales podrán acceder a determinados destinos cuyas condiciones no afecten la salud y el bienestar de nuestros pobladores.

Por su complejidad epidemiológica, La Habana no está contemplada entre los territorios que darán inicio a la reapertura de la actividad turística en el país. Según refiere, Niurka Pérez está prevista la reactivación de los cayos por las condiciones que ofrece a los clientes en términos de movilidad. A su juicio constará más trabajo acceder al mercado alemán dado su marcado interés en las operaciones de circuito, al tener en cuenta que la renta de autos en sus inicios no estará autorizada.

El grupo hotelero Cubanacán ha sabido aprovechar al máximo la recesión del turismo provocados por la prevalencia del nuevo coronavirus. Una preparación continua enfocada en brindar un mejor servicio a sus clientes ha marcado esta etapa, que sin lugar a dudas ha puesta a prueba la capacidad de los trabajadores del turismo, que hoy tiene ante sí la difícil tarea de reinsertar a nuestra locomotora en el mercado internacio