

8.

**PERFIL DE LOS TURISTAS DÍA NACIONAL EN EL HOTEL MAR DEL SUR,
VARADERO**

**PERFIL AT TOURISTS ON NATIONAL DAY AT THE HOTEL MAR DEL SUR,
VARADERO**

**PROFIL DES TOURISTES DE LA JOURNEE NATIONALE A L'HOTEL MAR
DEL SUR, VARADERO**

Lic. Janeidys Isabel Boada González

Profesora instructor. Delegación Mintur. Universidad de Matanzas

<https://orcid.org/0009-0008-7720-7647>

e-mail: nellyboadagonzalez@gmail.com

RESUMEN

La presente investigación se desarrolló en el hotel Mar del Sur, Varadero, perteneciente a la Cadena Hotelera Islazul, la misma tiene como objetivo: caracterizar el perfil de los turistas día nacional en la modalidad de Alojamiento y Desayunos (CP) y Pasa Días en el Hotel Mar del Sur, Varadero. Esta investigación surgió por la necesidad del Departamento de Animación del Hotel de obtener herramientas para ofrecer servicios de calidad con las modalidades vigentes.

Palabras clave: animación turística; Hotel Mar del Sur; perfil de los turistas día nacional

ABSTRACT

The present research was developed at the Mar del Sur hotel, Varadero, belonging to the Islazul Hotel Chain, its objective is to: characterize the perfil at national day tourists in the form of Bed and Breakfast (CP) and Day Passes in the Mar del Sur Hotel, Varadero. This research arose from the need of the Hotel Entertainment Department to obtain tools to offer quality services with the current modalities.

Keywords: tourist animation; South Sea Hotel; perfil at national day tourists

RÉSUMÉ

Cette étude a été réalisée à l'hôtel Mar del Sur, Varadero, qui appartient à la

chaîne hôtelière Islazul, dans le but de caractériser le profil des touristes nationaux d'un jour dans les modalités Bed and Breakfast (chambre et petit déjeuner) et Spending Days (journées de séjour) à l'hôtel Mar del Sur, Varadero. Cette recherche est née de la nécessité pour le département d'animation de l'hôtel d'obtenir des outils pour offrir des services de qualité avec les modalités actuelles.

Mots clés: animation touristique; Hôtel Mar del Sur; profil des touristes nationaux d'un jour.

INTRODUCCIÓN

El turismo es una actividad que ha logrado expandirse rápidamente en los últimos años, para ocupar en el presente un tercer puesto en la generación de divisas económicas a nivel mundial. Esta propagación se debe entre otros motivos, al tiempo de ocio disponible de los individuos, generalmente en países desarrollados y el poder contar con un sustento económico para realizar dicha actividad. (Hernández et al., 2021)

La OMT (2024) plantea que el turismo es un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios. Esas personas se denominan viajeros (que pueden ser o bien turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo abarca sus actividades, algunas de las cuales suponen un gasto turístico.

Esto ha permitido que el turista vea en sus vacaciones una experiencia con múltiples aportaciones de reconocimiento e integración del medio ambiente que visita, encuentros con otras culturas, descubrimiento de la historia y la evolución de otros pueblos, y mayor participación dentro del desarrollo de las actividades para hacer de sus vacaciones una experiencia fructífera en constante intensidad y movimiento.

La animación turística es considerada uno de los elementos importantes dentro de la concepción estratégica de cualquier instalación; las entidades de ocio y recreación juegan un papel esencial para el disfrute de los visitantes y la planificación de actividades de animación las convierte en un factor diferenciador con respecto a la competencia local existente. (Sánchez et al., 2019)

La calidad en el servicio constituye hoy un poderoso pilar dentro de la gestión empresarial para el desarrollo del turismo a nivel mundial, Cuba no está ajena a este fenómeno por lo que se imponen desafíos que permitan sobrevivir a las exigentes niveles de satisfacción de los clientes. En la actualidad, el personal que labora dentro del área de animación turística, algunos son graduados de los Centros de Capacitación del Mintur y otros, en su mayoría, de otros centros, por lo que es insuficiente la calidad con que se realizan las actividades de animación. Los clientes cada día demandan una preparación en los recursos humanos, que les prestan servicio, con un conocimiento integral de aspectos teóricos y metodológicos. (Cobas, 2024)

El *objetivo* de la presente investigación es: caracterizar el perfil de los turistas día nacional en la modalidad de Alojamiento y Desayunos (CP) y Pasa Días en el Hotel Mar del Sur, Varadero.

METODOLOGÍA

Como método de investigación fue utilizado el análisis de documentos y la encuesta a 10 clientes repitentes.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La Animación Turística se caracteriza en su mayoría, por acciones realizadas por profesionales capaces de ofrecer experiencias únicas a los turistas. Los animadores deben ser enérgicos, motivantes, buenos comunicadores, divertidos, con conocimientos de la zona turística, carismáticos y educados. Las actividades varían de acuerdo a la edad de los turistas (niños, adolescentes, adultos y ancianos) y el lugar en el que se encuentren (hoteles, piscinas, playas, montañas, cruceros, etc.) y promueven la participación activa o pasiva de los turistas, con el objetivo de integrarlos en el destino turístico.

La animación va desde la acción participativa, intercambio, trasmisión de historia, costumbres y tradiciones, organización de acciones, satisfacción, entretenimiento, autorrealización, interculturalidad, por lo que el cliente deja de ser un ente pasivo, y las actividades que se organicen en una instalación turística deben priorizarse los gustos y las preferencias de los clientes. (Cobas, 2024)

El turismo es una actividad compleja que implica diversas características, algunas de las cuales son las siguientes (Cortés, 2024):

- **Movilidad:** El turismo implica el desplazamiento de las personas de su lugar de origen a un destino turístico.
- **Temporalidad:** El turismo se realiza en un tiempo limitado, que puede ser unas pocas horas, unos días, semanas, meses o incluso años.
- **Ocio:** El turismo se realiza con el objetivo de descansar, divertirse y disfrutar de experiencias agradables.
- **Diversidad:** El turismo abarca una amplia gama de actividades, que pueden incluir desde visitas culturales hasta deportes extremos, pasando por el turismo de playa, montaña, rural, gastronómico, de negocios, entre otros.
- **Interacción cultural:** El turismo implica la interacción entre personas de diferentes culturas, lo que puede contribuir a la comprensión y el respeto mutuo.
- **Servicios:** El turismo se apoya en una amplia oferta de servicios, que incluye alojamiento, transporte, alimentación, entre otros.
- **Impacto económico:** El turismo puede tener un importante impacto económico en los destinos turísticos, generando empleo y riqueza.
- **Impacto ambiental:** El turismo puede tener también un impacto ambiental significativo, especialmente en destinos masificados, por lo que es importante fomentar un turismo sostenible y responsable.
- **Planificación y gestión:** El turismo requiere una adecuada planificación y gestión por parte de las autoridades y los empresarios turísticos, para garantizar su viabilidad y sostenibilidad a largo plazo.

El turismo se divide en diferentes tipos según los intereses y necesidades de los viajeros. Algunos de los tipos más comunes son (Cortés, 2024):

- **Turismo de ocio:** es aquel que se realiza con el objetivo de descansar, relajarse y disfrutar de actividades recreativas como la playa, la montaña, el campo, entre otros.
- **Turismo cultural:** se trata de un tipo de turismo en el que se busca conocer y aprender sobre la cultura, la historia y el patrimonio de una región o país. Este tipo de turismo incluye visitas a museos, monumentos, festivales, entre otros.

- Turismo de negocios: este tipo de turismo se realiza con el objetivo de realizar actividades empresariales, como reuniones, convenciones, conferencias, entre otros.
- Turismo de aventura: se trata de un tipo de turismo en el que se busca realizar actividades de alto riesgo, como escalada, rafting, senderismo, entre otros.

En hotelería, un animador es la persona que se encarga de realizar eventos para mantener a los clientes en las instalaciones del establecimiento hotelero. Los animadores organizan todo tipo de competiciones deportivas durante el día, se encargan de ambientar con música el solarium y la piscina. Realizan todo tipo de juegos, bailes y concursos. Por lo general los animadores cuentan con todo tipo de utensilios para llevar a cabo su propósito y algunos, en ocasiones, tienen permiso para invitar bebidas a clientes por algún motivo justificado. Los animadores pertenecen al departamento de animación y son normalmente contratados a través de una agencia de animación. (Hernández et al., 2021)

El Hotel Mar del Sur ofrece habitaciones estándar con habitaciones en apartamentos con opción de la modalidad de Alojamiento y Desayunos (CP) y cover de piscina dirigido al turista día nacional. Cuenta con facilidades adecuadas para viajeros de bajo presupuesto y se beneficia por su ubicación, próxima a los centros culturales y comerciales del balneario de Varadero. (Cubatravelsclub, 2024)

El hotel se encuentra en la zona más poblada de Varadero, en la Península de Hicacos, al Norte de la provincia de Matanzas. Está muy cerca del Photoservice y de la Escuela de Hotelería y Turismo. (Cubatravelsclub, 2024)

En el Hotel Mar del Sur, perteneciente a la Cadena Hotelera Islazul, la Recreación Turística va dirigida al Turismo de Familia. El hotel se caracteriza por tener aparcamiento gratuito, internet, desayuno incluido, piscina, parque infantil, animación diurna y nocturna, personal de animación, servicios de habitaciones con aire acondicionado, balcón privado, frigorífico, baños privados, TV por cable o satélite. Las habitaciones pueden ser con vista a la ciudad, vistas a la piscina. Existen también habitaciones para familias y habitaciones para fumadores. Mar del Sur es un hotel con categoría 2 estrellas, ubicado en Calle 30 e/ 3era y Autopista. El hotel cuenta con 48

apartamentos de dos habitaciones, 98 apartamentos de una habitación (60 de ellas para estadías prolongadas) y 130 habitaciones del hotel para un total de 366 habitaciones de hotel.

Desde el 1 de julio de 2024, el hotel ya no presta servicios en la modalidad Todo Incluido (TI), dándole todo el protagonismo a las modalidades de Alojamiento y Desayunos (CP) y Pasa Días, nueva modalidad muy exitosa en el verano que coincide con la etapa vacacional docente en el país.

En el Hotel Mar del Sur, las ofertas recreativas van dirigidas al Turismo de familia que no es más que aquel tipo de turismo que se emprende en familia. Así, el destino, la estancia y las actividades son planeadas teniendo en cuenta el disfrute de todo el grupo familiar, que incluye generalmente padres e hijos. Los sitios más atractivos para las familias son aquellos que ofrecen un agama de productos y servicios capaces de abarcar las necesidades de todos los integrantes de la familia y especialmente aquellos destinos que dispone de programas diseñados únicamente para el disfrute en conjunto de una familia.

Por otra parte, la modalidad de Pasa Días, es un tipo de experiencia que permite acceder a las piscinas de los hoteles durante un día, sin tener que alojarte en el Hotel. Cuando reservas un Pasa Días, reservas el derecho a disfrutar de todas las instalaciones y servicios listados en la descripción. Estos incluyen, normalmente, las piscinas de los hoteles, sus hamacas o tumbonas y en muchos casos comidas y bebidas, que generalmente, solo están disponibles para los huéspedes. En este caso te conviertes en turista día sin pasar la noche en el Hotel.

El Hotel Mar del Sur, Varadero con estas modalidades, contantemente está luchando por llenar sus habitaciones durante el periodo vacacional. Por lo que hace todo lo posible para hacer un buen uso de la instalación y prestar servicios a la mayor cantidad de turistas nacionales posibles. Debido a esto se aplica la modalidad de Pasa Días, específicamente, para que disfruten los clientes nacionales y más bien, locales.

En este proceso estratégico de cambio de modalidad, la Cadena Hotelera Islazul, mantiene la base de crear valores éticos y morales y elevar la identidad nacional y cultural, lo que conlleva entonces a la Animación Turística a ser una de las líneas priorizadas del servicio hotelero en esta modalidad.

En las mismas se pudo constatar que existen insuficiencias con algunos

aspectos relacionados con la animación turística y las ofertas recreativas dirigidas a los turistas días nacionales.

Ejemplos de algunos de estos aspectos:

1. Inexistencia de recursos para la animación en actividades recreativas.
2. No correspondencia entre las actividades y los segmentos de edades a las que va dirigida.
3. Muy poca tematización en las fechas especiales, tales como Día Cubano, Día de San Valentín, Día de las Madres por solo citar algunas.
4. Ausencia de escenografías.
5. Deficiente variedad en la premiación de las actividades.
6. Horario de los servicios de piscina limitado.
7. Poca oferta de música en vivo para el desarrollo de las actividades de animación.
8. Poco personal en el Departamento de Animación.
9. Poca variedad en las actividades de animación.
10. Falta de ofertas recreativas en el área de la playa, debido a la lejanía con el bloque central del hotel.
11. Mala calidad del audio.
12. Pocas actividades bailables después de los Show.

Aún existen muchas deficiencias en las ofertas recreativas dentro del Programa de Animación del hotel Mar del Sur, lo que conlleva a insatisfacciones de los clientes que nos visitan.

Con esta investigación pudimos crear un perfil de los clientes nacionales que nos visitan:

- Para reservar utilizan como vía los burós de turismo y las Agencias de Ventas Islazul para la modalidad de Alojamiento y Desayunos (CP) y por teléfono o personal para los Pasa Días
- Sus principales motivaciones son ocio, recreo, diversión, celebraciones y cumpleaños.
- Viajan generalmente en parejas, familia o grupos de amigos. En muy pocas ocasiones lo hacen en solitario.
- 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.
- 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 lentitud en la solución de problemas de mantenimiento y problemas en la reposición de las toallas y la lencería.
- Los turistas que más gastan son los de La Habana, seguidos por los residentes de Mayabeque, Matanzas, Villa Clara y Santi Spiritus.
- Son excelentes bailadores.
- No respetan las normas de seguridad e higiene en la piscina (introducen alimentos, bebidas, vasos).
- Reconocen y aprecian el trabajo de los prestadores de servicios.
- En su mayoría, escogen el hotel según criterios y opiniones de otros visitantes. Es fundamental también en su decisión los comentarios en Facebook y demás redes sociales.
- Generalmente el resultado de la visita anterior es esencial para seleccionar el hotel nuevamente.
- El medio de transporte más utilizado son los autos particulares.

A continuación, se presentan los resultados de la encuesta donde se observa en la figura 1 que el 80% de los clientes prefieren la animación nocturna y de piscina.

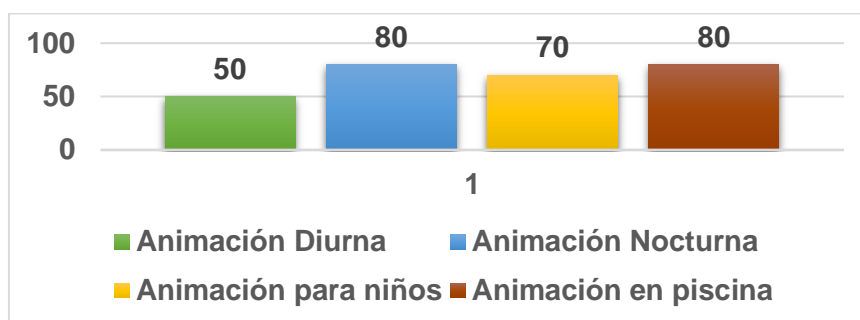


Figura 1. Resultados de los tipos de animación

Con respecto a la preferencia por las actividades recreativas que se ofertan prefieren en un 80% el torneo de dominó, el bingo, los espectáculos contemplativos y el show de participación, como se observa en la figura 2.

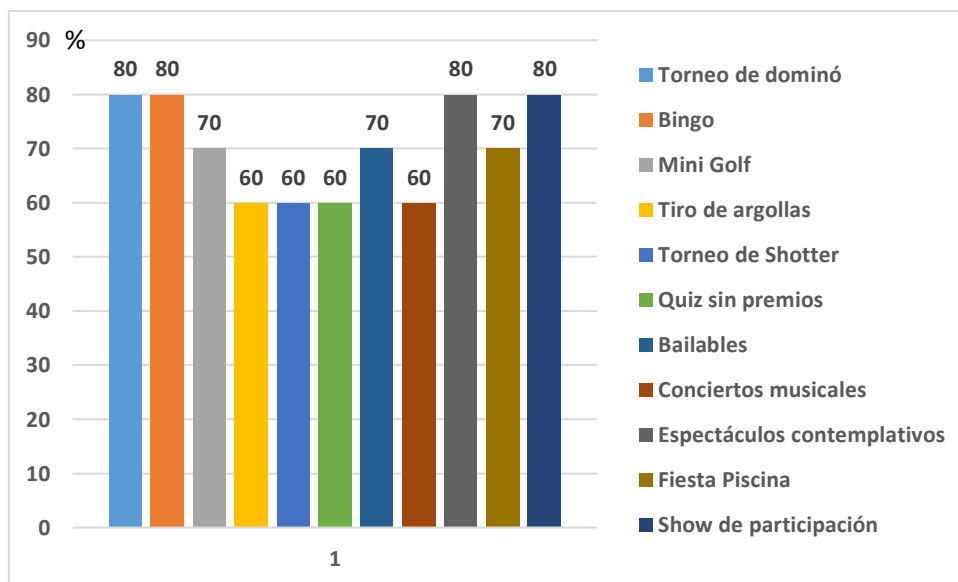


Figura 2. Preferencia por las actividades recreativas que se ofertan en el Hotel Mar del Sur

Las ofertas recreativas que los clientes mayormente proponen incorporar al programa de animación del hotel son: en un 90% la búsqueda del tesoro, así como las rifas y sorteos, seguido del Mini Quiz, el tiro a la caja de cerveza, imitando cantantes y conocer a tu pareja, que se muestran en la figura 3.

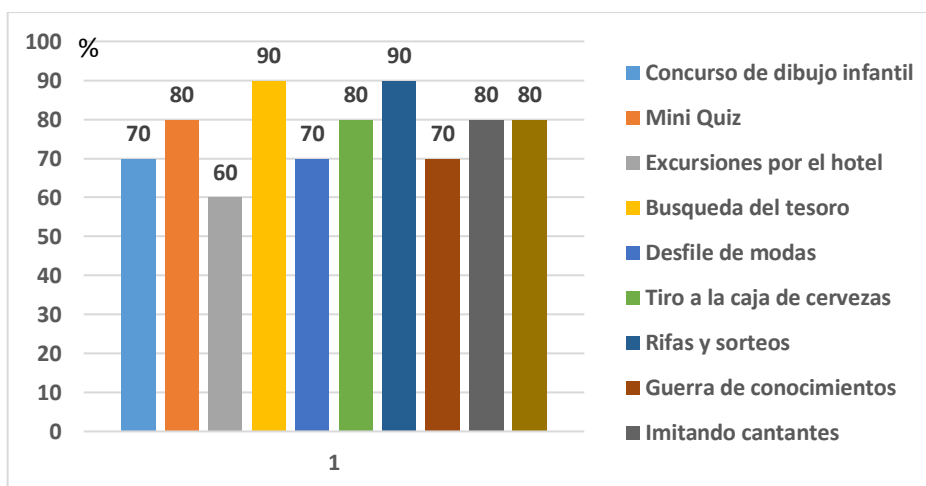


Figura 3. Ofertas recreativas para el programa de animación del Hotel Mar del Sur

Entre las características más importantes del perfil de los clientes nacionales que visitan el Hotel Mar del Sur se tiene que: sus principales motivaciones son ocio, recreo, diversión, celebraciones y cumpleaños, viajan generalmente en parejas, familia o grupos de amigos, las estancias promedio son de 2 a 4 noches, el factor que más incide en la toma de decisiones para viajar es el precio y son excelentes bailarines.

La mayoría de los clientes prefieren la animación nocturna y de piscina y proponen como ofertas recreativas: la búsqueda del tesoro, así como las rifas y sorteos, seguido del Mini Quiz, el tiro a la caja de cerveza, imitando cantantes y conocer a tu pareja.

Referencias

Cobas Pérez, MS. La calidad del servicio de animación turística: una necesidad para el desarrollo del turismo en La Habana. (2024). *Revista Mapa*, 3(34), 50-60. <http://revistamapa.org/index.php/es>

Cortés, D. (2024). ¿Qué es el turismo? <https://www.cesuma.mx/blog/que-es-el-turismo.html>

Cubatravelsclub. (2024). Hotel Mar del Sur. [https://cubatravelsclub.com/es/hoteles/mar-sur\(VRA\)%20a%2025%20km](https://cubatravelsclub.com/es/hoteles/mar-sur(VRA)%20a%2025%20km)

European Business School (CEUPE). (2024). ¿Qué es el Turismo familiar? Características y actividades. <https://www.ceupe.com/blog/turismo-familiar.html>

Hernández-Santana, C., Leyva-Reyes, N. y Parra-Hidalgo, Y. (2021). Recorriendo la cultura por los caminos del turismo: la animación sociocultural en El Hotel Brisas Guardalavaca, Holguín. *Revista Transdisciplinaria de Estudios Sociales y Tecnológicos*, 1(3), 5-11.

ISABA. (2023). Principales tendencias del turismo familiar. <https://isaba.com/principales-tendencias-del-turismo-familiar-isaba/>

Sánchez Romero, J., León Abella, C., & Argibay Wood, A. (2019). Propuesta de proyecto operativo de animación turística para el Club Temático de Jazz La Zorra y el Cuervo. *Explorador Digital*, 3(4), 96-112. <https://doi.org/10.33262/exploradordigital.v3i4.918>

OMT (2024). Glosario de términos de turismo. <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>