

PROYECCIÓN DE UNIDADES DE GASTRONOMÍA Y ALOJAMIENTO PERTENECIENTES AL MINCIN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO AL TURISMO

PROJECTION OF GASTRONOMY AND ACCOMMODATION UNITS BELONGING TO THE MINISTRY OF DOMESTIC TRADE FOR TOURISM SERVICE

Juan Marrero Reyes

Grupo Empresarial de Comercio de Cienfuegos, Cuba
juan.reyes@gecc.co.cu

Resumen

Este trabajo muestra la experiencia en la selección de unidades pertenecientes al Ministerio de Comercio Interior (MINCIN) para brindar servicio al turismo en las categorías de hoteles y restaurantes, las cuales se diagnosticaron mediante la aplicación de las listas de chequeo establecidas por las normas NC 127/2014 y NC 126/2001. Recoge los principales resultados de ese diagnóstico, para precisar las principales potencialidades y limitaciones existentes para su incorporación al servicio del turismo, el que se derivaron los correspondientes planes de mejora, de manera que esta incorporación al servicio turístico se traduzca en instrumentos para elevar la calidad de los servicios y la competitividad de las entidades seleccionadas.

Palabras claves: *Cienfuegos, Gastronomía, Hotelería, Turismo.*

Abstract

This paper shows the experience in the selection of units belonging to the Ministry of Domestic Trade (MINCIN) to provide service to tourism in the categories of hotels and restaurants, which were diagnosed by applying the checklists established by standards NC 127 / 2014 and NC 126/2001. The work gathers the main results of this diagnosis, in order to identify the main potentials and limitations existing for its incorporation

into the tourism service, which derived the corresponding improvement plans, so that this incorporation into the tourist service translates into instruments to raise the quality of services and the competitiveness of the selected entities.

Key words: *Cienfuegos, Gastronomy, Hotel services, Tourism.*

Introducción

Como parte de los planes de desarrollo de la actividad turística en el país, se llevaron a cabo, en el año 2018, reuniones de trabajo entre el MINCIN y el MINTUR para seleccionar aquellas unidades de gastronomía y alojamiento que cumplieran los requisitos para la prestación de servicios al turismo.

Para estos fines, el MINTUR elaboró un cronograma de trabajo para la categorización de esas unidades, que incluye dos etapas de trabajo:

Una primera, relacionada con los estudios previos para ello, que incluyen acciones de capacitación a los implicados, para prepararlos para el proceso que deriva de ello y una segunda etapa asociada a la aprobación de las unidades seleccionadas, de acuerdo a los resultados del diagnóstico y desarrollo del proceso de categorización correspondiente.

En correspondencia con esa indicación, en el municipio de Cienfuegos se seleccionó un grupo de unidades emblemáticas por su especialización, que pudieran cumplir los requisitos exigidos para esa categorización. Estas unidades fueron:

Restaurante Polinesio, Restaurante Covadonga, Restaurante Cochinito, Restaurante Laguna del Cura, Complejo recreativo Los Pinitos y Casa de alojamiento El Patio.

Se encuentra concluida solo la primera etapa, por lo cual el objetivo de este trabajo consiste en reflejar los resultados de la selección y diagnóstico de estas unidades para obtener de ello, las experiencias positivas y negativas del proceso, para poder ser aplicado en otros contextos similares.

1. Materiales y Métodos

Para la realización del trabajo se utilizó el método histórico lógico, que permitió contar con los criterios para la selección de las unidades teniendo en cuenta su carácter identitario y tradición.

Para el diagnóstico se emplearon las listas de chequeo establecidas por las normas NC 126 (MINTUR, 2001) y NC 127/2014 (MINTUR, 2014), que fueron aplicadas a cinco de los seis establecimientos seleccionados, pues uno se encuentra en reparación. Se utilizó también la Instrucción 8/86 del Ministerio de Comercio Interior sobre los tipos de servicios (MINCIN, 1986).

Estas guías que fueron complementadas con el método de la observación (Ver anexo 1), que permitió comprobar *in situ* las condiciones de cada unidad con vistas a su incorporación al servicio turístico, la reali-

zación de encuestas a 62 trabajadores (Ver anexo 2) y la realización de dinámicas grupales con trabajadores y directivos de cada unidad que permitieron obtener la dimensión cualitativa en cada uno de los elementos de las listas de chequeo.

2. Resultados y Discusión

La primera tarea realizada fue la selección de las unidades que se iban a proponer para prestar servicio al turismo.

Es de destacar que esta selección se realizó considerando aquellas unidades que pudieran ser propuestas para la categoría 1.

Los criterios empleados para esta selección fueron:

- a. Su ubicación en el circuito turístico del municipio (que se enclaven cerca o en aquellos puntos donde pernoctan los turistas o realizan sus recorridos),
- b. Condiciones de su infraestructura (que hubieran sido restauradas recientemente),
- c. Confort (que cuenten con condiciones mínimas indispensables para asegurar la comodidad del cliente),
- d. Valores identitarios (que se reflejen en la historia, tradición, valores arquitectónicos y otras características que lo hagan atractivo).

Como resultado del análisis anterior, de los 8 establecimientos gastronómicos especializados y 22 de alojamiento con que cuenta el Municipio, fueron seleccionados 4 restaurantes, un complejo recreativo y una casa de alojamiento (Ver anexo 3).

Los criterios empleados para esta selección aparecen en la Tabla 1.

Como parte del cronograma establecido, se organizó un proceso de capacitación para directivos y especialistas, que lograra sensibilizarlos con ese tipo de actividad y prepararlos para enfrentar un nuevo servicio con mayores estándares de calidad.

Tabla 1. Características de las unidades seleccionadas

Unidad	Ubicación en el circuito turístico	Infraestructura	Confort	Valores identitarios
Restaurante Polinesio	Centro histórico	Recientemente reparada	Aire acondicionado, mobiliario y ambientación adecuados y música en vivo.	Unidad Emblemática especializada en platos a base de pollo, comida polinesia y platos derivados de la carne de res, con un ambiente muy acogedor motivado por la estabilidad de sus trabajadores, decoración y buen servicio. Ubicada en los alrededores del Parque Martí declarado patrimonio cultural de la humanidad. Posee valor arquitectónico representa una reliquia de la comunidad, además de estar reconocida nacionalmente como símbolo de la gastronomía y buen servicio. Se destaca por una imagen corporativa sólida con servicios tradicionales de excelencia.
Restaurante Cova-donga	Punta Gorda	Recientemente reparada	Aire natural, mobiliario y ambientación adecuados y música en vivo.	Unidad insigne de la ciudad de Cienfuegos, especializada en la elaboración de variedades de paella, platos con pescados y mariscos. Ubicada en el reparto residencial de Punta Gorda, fue visitada por nuestro comandante en jefe Fidel Castro en su entrada triunfal a Cienfuegos en enero del año 1959 por lo que tiene un valor histórico y social relevante. Esta unidad tiene una tradición reconocida internacionalmente y representa un símbolo de la gastronomía a través de los años. Se destacan por una imagen corporativa sólida con servicios tradicionales de excelencia.
Restaurante Cochinito	Punta Gorda	Recientemente reparada	Aire acondicionado, mobiliario y ambientación adecuados y música grabada.	Unidad especializada en elaboración de platos a base de cerdo, ubicada en la zona de mayor tráfico de turistas. Se destaca por un servicio de excelencia.
Restaurante Laguna del Cura	Punta Gorda	Recientemente reparada	Aire natural, mobiliario y ambientación adecuados y música grabada.	Unidad especializada en elaboración de platos a base de pescados y mariscos, siendo el plato de la casa filete canchiller, ubicada en el entorno de la Bahía con hermosa vista al Mar.

Complejo recreativo Los Pinitos	Punta Gorda	En reparación	---	Unidad emblemática, brinda servicio de apoyo a eventos y actos aprobados en el plan de actividades, así como las actividades recreativas y culturales. Ubicado en la zona de Punta Gorda con vista al mar. Se destaca por una imagen corporativa sólida con servicios tradicionales de excelencia.
Casa de alojamiento El Patio	Punta Gorda	Recientemente reparada	Habitaciones con aire acondicionado, baño privado, TV, áreas de estar comunes y restaurante.	Valor arquitectónico e histórico por estar enclavada en una vivienda típica de la burguesía cienfueguera.

Fuente: Elaboración propia

Esta acción de capacitación se realizó en convenio de colaboración con el Centro de Capacitación al Turismo de la provincia, para la cual se aplicó un programa elaborado por el Centro (Ver anexo 4) y se llevó a cabo del 7 al 10 de mayo de 2019 con la asistencia de 10 participantes.

La principal dificultad se confrontó por la ausencia de tres de los establecimientos, por lo cual se reprogramó este entrenamiento para la segunda semana de septiembre.

La guía de chequeo se aplicó por parte de los especialistas del Departamento de gastronomía del grupo empresarial a cinco de los seis establecimientos propuestos, ya que el Complejo recreativo Los Pinitos se encuentra en reparación.

Como parte del diagnóstico elaborado, se realizó un levantamiento de todos los trabajadores de estas unidades con vistas a su posterior superación para el servicio que se requiere brindar en las mismas para atender al turismo extranjero.

Los principales problemas identificados en las unidades diagnosticadas se reflejan en la Tabla 2.

Tabla 2. Principales problemas detectados en la aplicación de la lista de chequeo.

Requisitos	Problemas más frecuentes
Ubicación	Filtraciones en techos, Pintura de fachadas.
Edificación	Filtraciones en techos, Pintura de fachadas, Falta de señalización.

Condiciones de calidad y diseño	Insuficientes insumos para la dotación de vuelta y media.
Exteriores del restaurante y acceso	No bien señalizado.
Entrada al Restaurante	No se detectaron
Servicios Técnicos. Abastecimientos	Iluminación, señalización, teléfonos públicos, grupo electrógeno, lámparas de emergencia y sistema de agua caliente.
Seguridad	Sistema de seguridad contra incendios, señalización, salidas de emergencia, botiquín y calificación del personal para enfrentas emergencias.
Condiciones Higiénico-Sanitarias	Condiciones para la limpieza (útiles de limpieza, bolsas y tanques plásticos para desechos), filtración, pintura y sistemas de tratamiento de residuales.
Facilidades para personas con Discapacidades	No se detectaron
Salón Comedor	Mesas no adecuadas, insuficiente espacio para circulación, mobiliario deteriorado, dotación de equipamiento, vajilla y cristalería insuficiente.
Servicios	Insuficientes insumos, manual de procedimientos.
Cartas	Insuficientes portamenú y carta en un solo idioma.
Servicios Sanitarios Públicos	Insuficientes insumos de higiene (papel, jabón, secador, cenicero), urinarios, equipos de extracción de gases calientes.
Cocina	Insuficientes equipos de refrigeración (mantenimiento y congelación), capacidad de fuego, equipos de medición, de extracción de aires, trampas de grasa, Guardacantones, sistema de agua caliente, señalización y no se cumple la marcha hacia adelante.
Almacenamiento	No permite ventilación natural, ausencia de cámaras de mantenimiento para desperdicios y equipos de medición desactualizados.
Mantenimiento General	No cuentan con brigada de mantenimiento.
Recursos Humanos	Los uniformes responden al reglamento gastronómico, pues no se cuenta con Manual de Identidad, no se cuenta con taquillas para los trabajadores.

Fuente: Elaboración propia

De la tabla 2 se evidencia que, si bien están presente de manera diferente en las cinco unidades analizadas, los problemas de mayor influencia negativa para la categorización de las mismas se concentran, por orden de importancia, en:

- a. Los suministros, insumos y recursos, que afectan tanto la preparación de alimentos, la prestación del servicio, las condiciones higiénicas y la seguridad; constituye por tanto el principal problema.
- b. Las condiciones de mantenimiento, que afectan el estado técnico de las unidades.
- c. La inexistencia de un Manual de identidad que pauten la imagen que desea transmitir la unidad tanto por sus instalaciones físicas, la ambientación y el uniforme de los trabajadores.

Como resultado del diagnóstico anterior, se elaboraron planes de mejora para cada una de las unidades, que deben asegurar la toma de medidas para la solución de los problemas identificados y colocar a las unidades en condiciones óptimas para cumplir la categorización propuesta.

Impactos previstos:

1. Se incrementan los ingresos por ventas de las unidades seleccionadas y, por ende de la actividad gastronómica y de alojamiento del municipio y la provincia.
2. Se incrementan las posibilidades de ingresos al presupuesto del municipio al aumentar las ventas de estas unidades.
3. Se elevan las competencias laborales de los trabajadores del sector al enfrentar nuevas exigencias y retos en ese nuevo mercado.
4. Mejora el posicionamiento de la provincia en el mercado turístico al incorporar ofertas identitarias de la región.
5. Mejora la experiencia del grupo empresarial de comercio en la atención a un nuevo mercado.

Conclusiones

1. Los acuerdos adoptados por el MINCIN y el MINTUR en relación con la categorización de unidades de gastronomía y alojamiento pertenecientes al primero, en la ciudad de Cienfuegos, constituyen una oportunidad para elevar la calidad del servicio, aumentar la experiencia de los trabajadores del sector con un mercado más exigente y generar ingresos adicionales al Presupuesto municipal.
2. Las unidades seleccionadas para esta experiencia, reúnen un conjunto de valores y tradiciones que permiten asegurar que pueden constituir una atractiva oferta para el mercado turístico extranjero en la provincia, por su carácter identitario y de tradición para la región.
3. La selección de estas unidades constituye un estímulo para sus trabajadores, por lo que se convierten en un aliado para el logro de los objetivos propuestos.

4. El principal problema detectado en el proceso de diagnóstico de estas unidades, es la falta de suministros de todo tipo (mantenimiento, equipamiento e insumos) que constituye el factor clave a resolver pues de él se deriva la posibilidad de asegurar no solo el estado técnico de las instalaciones, sino la posibilidad de brindar un servicio con los estándares exigidos por el sector turístico.

Se recomienda realizar las siguientes acciones:

1. Monitorear el proceso de reparación que se lleva a cabo en la unidad faltante (Complejo recreativo Los Pinitos), para asegurar que una vez concluida se evite la presencia de los problemas existentes en las otras unidades diagnosticadas.
2. Realizar el diagnóstico del Complejo recreativo Los Pinitos, para completar el estudio del Municipio.
3. Realizar las coordinaciones necesarias con la instancia correspondiente del Ministerio del Turismo, a fin de continuar el cronograma de trabajo establecido.
4. Continuar el proceso de capacitación del personal involucrado en el proceso (directivos y trabajadores) a fin de lograr crear las condiciones en términos de conocimientos que permitan asimilar esta nueva experiencia para las unidades y empresa de la gastronomía y el alojamiento en la provincia.

Referencias bibliográficas

- Ministerio de Comercio Interior (MINCIN) (1986) Instrucción 8 de 1986 sobre "Tipos de Servicios" La Habana.
- Ministerio de Turismo (MINTUR) (2001) NC 126:2001. Industria turística. Requisitos para la clasificación por categorías de los restaurantes que prestan servicios al turismo. La Habana.
- Ministerio de Turismo (MINTUR) (2014) NC 127:2014 Industria turística. Requisitos para la clasificación por categorías de los establecimientos de alojamiento turístico.

Anexo 1. GUIA DE OBSERVACIÓN PARA LAS UNIDADES SELECCIONADAS

Se debe observar la coherencia entre las condiciones del establecimiento con su caracterización y categoría.

1.- Aspecto exterior del establecimiento.

- Estado constructivo.
- Pintura.
- Jardines (si procede)
- Iluminación nocturna.
- Señalización / identificación.

2.- Aspecto interior del establecimiento.

- Estado constructivo.
- Pintura.
- Ambientación / decoración.
- Mobiliario (estado, uniformidad, etc.).
- Vajilla, cristalería, mantelería (estado e higiene).
- Cubertería (estado, uniformidad, cantidad). Limpieza.

3.- Carta Menú.

4.- Aspecto de los trabajadores (higiene, cuidado personal).

5.- Uniformes.

6.- Áreas de elaboración:

- Estado constructivo.
- Higiene.
- Organización.
- Equipamiento.

Anexo 2. ENCUESTA A TRABAJADORES DE LAS UNIDADES SELECCIONADAS

Datos para el procesamiento

Unidad: _____

Años de experiencia en el sector: _____

Ocupación: Capitán _____

Dependiente _____

Cocinero _____

Luncharo _____

1. ¿Cree que sería provechoso para usted y la unidad que se preste este servicio al turismo?

___ Si ¿Por qué?

___ No ¿Por qué?

2. ¿Cuáles serían las tres principales fortalezas que esta unidad posee para eso?

3. ¿Qué habría que cambiar para ser exitoso en ese empeño?

4. ¿Qué necesitaría usted para poder prestar un servicio de calidad al turismo?

___ Capacitación en aspectos técnicos.

___ Conocimiento de las normas de la unidad.

___ Conocimiento de idiomas extranjeros.

___ Mejores condiciones de trabajo.

___ Completamiento del equipo de trabajo.

Otros: _____

Anexo 3. PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO PARA EL PROCESO DE CATEGORIZACIÓN

Componente Profesional que Satisface: Habilidades de gestión (habilidades técnicas). Adquirir habilidades en actividades relacionadas con las funciones técnicas de gastronomía y alojamiento.

Duración: 92 horas

Dirigido a: Representantes de calidad, directivos y trabajadores

Fundamentación del entrenamiento

El entrenamiento se encuentra encaminado a la actualización de conocimientos en la categorización de hoteles y restaurantes, mediante la aplicación de las listas de chequeos establecidas por las normas NC 127/2001 y NC 126/2001, y los correspondientes planes de mejora, de manera que estas experiencias se traduzcan en instrumentos para elevar la calidad de los servicios y la competitividad de las entidades.

Objetivos

1. Elaborar expedientes de categorización

Habilidades y destrezas adquirir

- a. Identificar documentación establecida para la categorización de restaurantes y alojamientos hoteleros.
- b. Identificar No Conformidades.
- c. Argumentar No Conformidades.
- d. Identificar oportunidades de mejorar.

Estructura del programa de entrenamiento

Áreas de entrenamiento	Habilidades y destrezas a adquirir	Actividades a desarrollar por el entrenado	Total de horas
Dirección de la Empresa	Identificar documentación establecida para la categorización de alojamientos hoteleros y restaurantes	Se revisarán todos los modelos establecidos por la norma NC 127/2001, así como la bibliografía propuesta por las referidas normas. Se revisarán todos los modelos establecidos por la norma NC 126/2001, así como la bibliografía propuesta por las referidas normas.	20
Procesos	Identificar No Conformidades. Argumentar No Conformidades Identificar oportunidades de mejoras.	Aplicar las listas de chequeos establecidas por la norma NC 127/2001. Aplicar las listas de chequeos establecidas por la norma NC 126/2001. Indagar con los responsables de cada actividad las causas del incumplimiento. Elaborar planes de mejora tomando en consideración los criterios de los trabajadores y directivos de las áreas implicadas	72
Total			92

Sistema de evaluación:

El tutor realizará la evaluación sistemática del entrenamiento, a partir de la valoración diaria del cumplimiento y calidad en la realización de las tareas del plan del entrenado.

La evaluación final consistirá en la presentación del expediente de Categorización de un establecimiento, el cual incluirá las listas de chequeo y el plan de mejora.