

Calidad y normalización en emprendimientos turísticos en Cuba

Yaira, Sánchez Díaz¹; Rita, Sosa Vera²

¹Hotel Sevilla, La Habana, Cuba;

²Centro de Gestión y Desarrollo de la Calidad, Cuba



Resumen

El turismo en Cuba ha aumentado la participación de los emprendimientos privados, que necesitan herramientas para elevar su competitividad. En el trabajo se identifica la base normativa aplicable para contribuir al cumplimiento de los requisitos de calidad en los emprendimientos turísticos cubanos. Además, se realizó la observación in situ para identificar las brechas existentes entre la realidad y el marco normativo vigente.

Objetivo del Proyecto

Identificar la base normativa vigente aplicable para el cumplimiento de los requisitos de calidad en los emprendimientos turísticos cubanos.

Marco Teórico

Para Ayala y otros (2005), según las pautas de la Organización Mundial del Turismo (OMT), la calidad en este sector es el resultado del proceso que conlleva a la satisfacción de todas las necesidades y expectativas legítimas del cliente, a un precio aceptable y en conformidad con los factores determinantes de base, como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia y la armonía de la actividad turística con el entorno.

El sector turístico en Cuba se ha caracterizado por la presencia mayoritaria del sector estatal, combinado con la presencia de grupos internacionales. Sin embargo, la aparición de incipientes formas de gestión no estatal ha impactado fuertemente en los emprendimientos turísticos (Echarri y otros, 2019).

El turismo afronta nuevos retos para lograr un servicio competitivo, responsable y sustentable y en ese empeño las normas voluntarias y obligatorias juegan un importante papel (OMT, 2010).

Los nuevos Decretos Ley publicados en Cuba en el 2020, referidos a la Normalización, Calidad, Metrología e Inocuidad Alimentaria, brindan el soporte para la normalización en el turismo. Las PYMES deben aplicar el Modelo de gestión establecido en la norma cubana NC 1030:2014.

Resultados del Proyecto

En la Tabla 1 se agrupan, según su tipo, las 82 normas técnicas y jurídicas identificadas de aplicación en los emprendimientos turísticos en Cuba.

Tabla 1 Normativa aplicable identificada

Esfera	Decretos Ley y Decretos	Normas Técnicas	Documentos Rectores Sectoriales
Normalización, Metrología y Calidad	3	2	
Seguridad e Higiene	1	19	4
Medio Ambiente	9	14	13
Satisfacción del cliente		4	
Gestión Turística		7	6
Total	13	46	23

Se evidenció que los emprendedores no están en capacidad de identificar las normas de obligatorio cumplimiento para su actividad. Su mayor interés se centra en la percepción de satisfacción del cliente, cuya evaluación la realizan de forma empírica.

Conclusiones

El campo normativo y regulatorio vigente aplicable a los emprendimientos turísticos en Cuba es amplio. Sin embargo, se observa desconocimiento del mismo por parte de los actores del sector no estatal.

Fuentes Consultadas

- Ayala, H.; Romero, I.; Díaz, A. y Errasti, E. (2005). Temas de Gestión de la Calidad. CETUR. Univ. de La Habana.
- Organización Mundial del Turismo (2010). Normas y sistemas de calidad en el turismo y su relación con la sostenibilidad y las leyes de turismo - La experiencia de Las Américas, OMT, Madrid.
- Echarri, M., Cisneros M., Beatón, R., Omara, M., & Perera C. (2019). Emprendimientos turísticos: realidades y desafíos para Cuba. Economía y Desarrollo, 161(1).