

TÍTULO: Proyecto de Desarrollo Local Cayo Damas: Diagnóstico y estrategias, principales resultados.

AUTORES: Lic. Yisaida Semanat Briñas. Centro de Capacitación para el Turismo de Santiago de Cuba, yisaida@ehtsc.tur.cu

Esp. Jose Ramón Bravo Vega. Centro de Capacitación para el Turismo de Santiago de Cuba, joser@ehtsc.tur.cu

MSc. Joanna Tejera Mosquera. Centro de Capacitación para el Turismo de Santiago de Cuba, joanna@ehtsc.tur.cu

Resumen:

Como parte de los acuerdos y proyectos para implementar el desarrollo en áreas de preferente uso turístico, se nos dio la tarea de asesorar a la entidad Marina Marlin y náuticas de Santiago de Cuba, específicamente en su producto Cayo Damas. Para esto realizamos un proyecto que respondiera a las diversas inquietudes y solicitudes de la Delegación del Mintur, así como a la propia entidad. Como objetivo general del proyecto: Actualizar el producto turístico Cayo Damas, no solo como punto náutico, sino también con servicios complementarios de alojamiento, restauración y animación en correspondencia con el entorno. Entre las principales acciones se realizó un diagnóstico al producto donde se valoraron aéreas como las siguientes: Alojamiento, animación (Propuesta de ambientación Centro náutico Cayo Damas), evaluación del punto náutico, consideraciones de alimentos y bebidas y análisis y actualización de la plantilla.

Resultados y logros.

- Superación de los trabajadores: específicamente al cocinero con cursos de capacitación de cocina cubana e internacional.
- Asesorías al director de la entidad y a la Especialista comercial en temas de desarrollo turístico y comercialización del destino.

- Cursos de capacitación y posgrado a los trabajadores de la entidad en temas de desarrollo turístico y comercialización del destino.
- Aprobación de nuevas plazas a la plantilla de trabajadores en Cayo Damas (administrador y 1 dependiente del servicio gastronómico).
- Elaboración de un plan de acciones para la renovación del producto Cayo Damas.
- Presentación de propuestas de excursiones náuticas para el Producto Cayo Damas.

En cuanto a las propuestas de comercialización, se encuentra en más de un 50% del cumplimiento, ya que se han diseñado una serie de excursiones, las cuales están en proceso de aprobación y comercialización por las agencias de viajes del territorio, y depende además del cambio inmobiliario que se desarrolla en el Cayo.

Palabras claves: Desarrollo local, producto turístico.

Summary.

As part of the agreements and projects to implement the development in areas of preferred tourist use, we were given the task of advising the Marina Marlin and nautical entities of Santiago de Cuba, specifically in its Cayo Damas product. For this, we carried out a project that responded to the diverse concerns and requests of the Mintur Delegation, as well as the entity itself. As a general objective of the project: Update the tourist product Cayo Damas, not only as a nautical point, but also with complementary services of accommodation, restoration and entertainment in correspondence with the environment. Among the main actions, a diagnosis was made to the product where air was evaluated such as the following: Accommodation, animation (Proposed setting Cayo Damas Nautical Center), evaluation of the nautical point, food and drink considerations and analysis and updating of the template.

Results and achievements

- Overcoming the workers: specifically the chef with Cuban and international cooking training courses.
- Advising the director of the entity and the commercial specialist in tourism development and marketing of the destination.
- Training and postgraduate courses for workers of the entity on issues of tourism development and destination marketing.
- Approval of new places for the staff of workers in Cayo Damas (administrator and 1 dependent on the gastronomic service).
- Preparation of an action plan for the renovation of the Cayo ladies product.
- Presentation of nautical excursion proposals for the Cayo Damas Product.

With regard to marketing proposals, it is more than 50% complied with, since a series of excursions have been designed, which are in the process of approval and commercialization by the travel agencies of the territory, and also depends on the real estate change that takes place in Cayo.

Key words: local development, tourist product

Introducción

El proyecto surge por la necesidad de potenciar el desarrollo local en el turismo en Santiago de Cuba. A su vez cuenta con la premisa y valoraciones del surgimiento de la Iniciativa Municipal de Desarrollo Local (IMDL), patrocinada por el Ministerio de Economía y Planificación (MEP) que se plantea los siguientes objetivos: lograr una participación activa de los gobiernos territoriales en su estrategia de desarrollo, mediante la gestión de proyectos económicos capaces de autofinanciarse; generar ingresos que posibiliten la sustitución efectiva de importaciones, especialmente alimentos; y obtener ganancias que se destinen en beneficio local y de forma sostenible, como complemento de las estrategias productivas del país.(Blanco-Díaz, 2014)

El producto náutico reúne condiciones que permiten a la Delegación del MINTUR en el territorio realizar propuestas de desarrollo en Cayo Damas del municipio Guamá, con servicios complementarios de alojamiento, restauración y animación en correspondencia con el entorno. Un equipo multidisciplinario de docentes del CCT Orlando Fernández Montes de Oca de Santiago de Cuba, realiza asesoría a miembros de la Marina Marlin Santiago de Cuba, identificando la necesidad de reestructurar el producto y en consecuencia proponer una serie de acciones y estrategia de trabajo que permita darle cumplimiento a las tareas propuestas.

Desarrollo

Se realiza un diagnóstico a la Entidad por parte de los docentes en las siguientes áreas: Área alojamiento, desarrollo del punto náutico, alimentos y bebidas, Capital Humano, animación y restauración, como etapa inicial para la investigación.

Principales deficiencias encontradas:

La instalación tiene un nivel de deterioro bastante notable, la señalética existente es inadecuada, teniendo en cuenta la normativa que rige la misma. El muelle de espera y de llegada está deteriorado, de manera general el inmueble está deteriorado.

Desde el punto de vista de la **Náutica**, se pudo apreciar que sólo existe una (1) bicicleta acuática que no reúne las condiciones idóneas para brindar servicios a clientes, que se utiliza además como medio de transporte para el acceso y salida de la instalación de trabajadores y clientes, desde y hacia tierra.

En el área de **Alimentos y bebidas**, se detectaron las siguientes deficiencias: Insuficiente poder de fuego; no tienen horno y solo 2 hornillas funcionan; menaje deficiente, casi nulo; pésimas condiciones para la refrigeración y conservación de alimentos; no hay, ni están delimitados espacios para las diferentes áreas de trabajo (Legumier); el mueble del bar es inadecuado y no cuenta con fregadero; el interior del mostrador es inoperante; los muebles del salón (cafetería) están desgastados; no hay utensilios de trabajo en el bar; insuficiente stock de bebidas y carta menú deteriorada.

Con respecto al **capital humano** se cuenta con 4 trabajadores, 3 hombres y una mujer, todos residentes en la zona, con especialidad básica, es decir, un cocinero, una camarera y dos agentes de seguridad. Esta instalación cuenta con una característica particular, cada trabajador cumple disímiles funciones, lo que resulta muy factible ya que el producto Cayo Damas presenta particularidades que lo distinguen de otros servicios.

Cayo Damas cuenta con diferentes espacios que pueden ser aprovechados para la animación y el producto náutico recreativo: casa vivienda con dos habitaciones con

baños interiores, corredores al frente y lateral derecho, sala, cocina, saleta comedor, baño exterior, Bar – Cafetería, área deportiva con net de voleibol, una glorieta ubicada en una elevación con vista al mar, un punto de vigía u observación en la cima de la elevación, que cuenta con una escalinata de 92 escalones, espacio yermo en lateral izquierdo del bar restaurante y la casa, pequeña área de playa, cocina de carbón externa para asar, malecón alrededor del cayo con lámparas (en muy malas condiciones por afectaciones de los huracanes).

La segunda etapa de la investigación permitió proponer acciones y estrategias para potenciar el producto:

- Superación de los trabajadores: específicamente al cocinero con cursos de capacitación de cocina cubana e internacional.
- Asesorías al director de la entidad, la Especialista comercial y trabajadores en temas de desarrollo turístico y comercialización del destino.
- Aprobación de nuevas plazas en Cayo Damas (administrador y 1 dependiente del servicio gastronómico).

-Plan de acciones para la renovación del producto Cayo Damas.

Nro	Acciones	Responsable	Fecha de cumplimiento	Estado
1	Cambio del mobiliario del restaurante (mesas y sillas)	Fondo de Bienes culturales/Marlin	31/05/2018	En ejecución 10 mesas y 40 sillas.
2	Restitución de las puertas interiores de la casa.	Fondo de Bienes culturales/Marlin	30/06/2018	Cumplido

3	Colocación de nuevos espaldares en las masa de las habitaciones	Fondo de Bienes culturales/Marlin	30/06/2018	Cumplido
4	Cambio de las cortinas y cortineros en todos los baños.	Marlin. Operaciones	15/04/2018	Cumplido
5	Cambio de lencería de las habitaciones.	Servisa/Marlin	15/06/2018	Cumplido
6	Completamiento de los insumos	Marlin. Operaciones.	15/04/2018	Cumplido en parte. Pendiente platos p/asados y jarras de cristal. Deficitarios en ITH.
7	Recogida de animales domésticos.	Zoonosis/ Marlin	30/06/2018	cumplido
8	Pintura general de la instalación.	Marlin	31/05/2018	Cumplido
9	Confección de los muebles del lobby de la instalación.	Fondo de Bienes culturales/Marlin	30/06/2018	Cumplido
10	Confección de un Lobby bar.	Fondo de Bienes culturales/Marlin	30/06/2018	En ejecución.
11	Cambio de la señalética exterior.	Copextel/ Marlin	30/06/2018	Cumplido

12	Completamiento de los medios náuticos (kayak, bicicleta acuática)	Marlin.	30/06/2018	En proceso
13	Reestructuración de la plantilla. (Administrador y dependiente gastronómico).	Marlin.	31/05/2018	Cumplido
14	Mantener un sistema de abastecimiento permanente.	Marlin. Operaciones.	Permanente	En proceso
15	Mejora de la jardinería	Emprestur/ Marlin	30/06/2018	Cumplido
16	Mejoramiento del muelle de entrada desde la carretera y del muelle de la instalación.	Emprestur/ Marlin	30/06/2018	Cumplido
17	Lanzamiento del producto Cayo Damas para el Verano.	Locomoción/ Marlin.	30/06/2018	Cumplido

- Presentación de propuestas de excursiones náuticas para el Producto Cayo Damas y su comercialización.

**Propuestas de excursiones náuticas. Ofertas combinadas
SEAFARI DE MAR A CAYO.**

Salida desde el Hotel Cubanacan Mar Paraíso o la Marina Internacional Marlin, a bordo del catamarán Cayo Romano, con opción de disfrutar barra abierta y música cubana e internacional (tiempo de viaje marítimo 5 horas), tiempo de snorkel para el deleite de barreras coralinas y especies marinas de la zona costera suroriental, llegando hasta Cayo Damas para el disfrute de un almuerzo criollo (a escoger plato principal por el cliente) con una bebida de producción nacional incluido, equipos náuticos (kayak, bicicleta acuática). Retorno en ómnibus Transtur.

Mínimo: 15 personas.

Duración: 8 horas.

Capacidad total: 40 pax (refiere embarcación Catamarán Cayo Romano)

Niños 2-12 años descuento 50%. Guías y chofer descuento 50%

Precio neto: \$49.00 cuc

DAY USE EN CAYO DAMAS.

Disfrute de una gran jornada en Cayo Damas, incluye Day use hasta las 18.00 Hrs, habitación doble, acceso a los medios náuticos (kayak, etc.) equipamiento para la modalidad de snorkel y música en vivo por parte de compañía.

Incluye: (oferta para 2 pax) 2 líquidos nacionales por pax para escoger por el cliente básicamente entre cervezas, cocteles clásicos cubanos: Mojito, Cuba libre y Daiquirí, o jugo o agua o refresco o una copa de vino. Que no excluye la atención diferenciada en algún caso que se desee otro tipo de coctel no alcohólico. Plato principal a escoger uno + guarnición de viandas (58g) + arroz en sus variedades (100g) + vegetales (58g) + bistec de cerdo (200g) + pechuga de pollo grille (300g).

Sin transporte.

Duración: 9.00 am a 6.00 pm.

Capacidad total: 2 habitaciones 4 pax.

Precio neto: \$28.00cuc (2 pax)

CAYO OVERNIGHT

Deléitese de una hermosa puesta de sol en Cayo Damas, podrá disfrutar además de una cena marinera bajo la luz de las velas, animación a cargo de la compañía Puro sabor cubano, música en vivo y show especial para enamorados de todas las edades. Habitación doble con desayuno incluido con check out 9.00am.

Incluye: (oferta para 2 pax) 2 líquidos por pax a escoger por el cliente básicamente entre cervezas, cocteles clásicos cubanos: Mojito, Cuba libre y Daiquirí, o jugo o agua o refresco o una copa de vino. Que no excluye la atención diferenciada en algún caso que se desee otro tipo de coctel no alcohólico. Plato principal a escoger (pescados o camarones en toda su variedad de elaboraciones culinarias) guarnición con viandas, arroz en sus variedades, vegetales y postres. Desayuno y habitación incluida. **Sin transporte.**

Check in: 6.00 pm

Check out: 9.00 am

Capacidad total: 2 habitaciones 4 pax.

Precio neto: \$36.00 cuc (2 pax)

OFERTA ESPECIAL PARA GRUPO Y EVENTOS.

Grupos de 5 y 10 pax.

Disfrute de una gran jornada en Cayo Damas, con familiares, amigos y colegas, incluye almuerzo en mesa a la criolla con la especialidad de cerdo asado y el resto de entrantes, guarniciones y postres cubanos, incluye además 2 bebidas de producción nacional por pax y una botella de vino o Ron Havana Club 3 años, además de acceso a los medios náuticos (kayak 1 o 2 plazas, bicicleta acuática, etc.) equipamiento para la modalidad de snorkel y música en vivo o grabada por parte de compañía Puro sabor cubano.

Precio neto: \$40.00 cuc \$64.00 cuc

CERDO EN PUA PARA GRUPOS 40 LB

Especial para grupos, eventos y para toda la familia, disfrute de un almuerzo en parrillada: cerdo en púa, en contacto directo con ambiente de naturaleza y mar, además del resto de entrantes, guarniciones y postres cubanos, incluye una caja de

cerveza de producción nacional a seleccionar entre Bucanero o Cristal, 1 botella de ron Havana Club 3 años o 2 refrescos Ciego Montero 1500 ml, además de acceso a los medios náuticos y deportivos, animación y juegos de participación con elementos náuticos (kayak 1 o 2 plazas, bicicleta acuática, etc.), equipamiento para la modalidad de snorkel y música en vivo o grabada por parte de compañía Puro sabor cubano.

Precio neto: \$90.00 cuc

FIESTA MARINA (GRUPOS AUDIOVISUALES)

Para grupos y eventos, disfrute de la Fiesta Marina en Parrillada –Bar de Cayo Damas, con la participación de grupos audiovisuales contratados según programación, incluye 2 bebidas de producción nacional y picadera, disfrute además de una hora de HAPPY HOURS con precios de coctelería 2 por precio de 1, juegos náuticos de participación en ambiente natural, acceso gratis a los medios náuticos y deportivos (kayak 1 o 2 plazas, bicicleta acuática) y música en vivo o grabada por parte de la compañía de la casa Puro sabor cubano.

Precio neto: \$5.00cuc.

Principales resultados e impactos alcanzados

Se mejora el inmueble, así como algunos aspectos detectados durante el diagnóstico, desarrollándose varias acciones promocionales que permitieron la comercialización del producto y su relación con el entorno. Se lanzó el producto Cayo Damas en la campaña veraniega obteniéndose resultados favorables, no solo para la instalación, sino para la Marina Marlin en General.

Ingresos totales por actividades y centros de costos relacionados.

Actividades	Cantidades de pax movidos.	Ingresos generados
Cayo Damas (Julio)	366	4402.35
Cayo Damas (Agosto)	631	8.206.50

Conclusiones

1. El Proyecto de Asesoría de Desarrollo local Cayo Damas permite una visualización sistémica de la entidad, a través de la integración de los procesos, lo que permitió una mejora del producto, satisfaciendo las demandas de los clientes y del entorno actual.
2. Se logra una reestructuración del inmueble, mejora la organización del capital humano, relaciones laborales, clima organizacional, cultura organizacional, valores y creencias.

Recomendaciones

A la Marina Marlin Santiago de Cuba:

- Aplicar los postulados y correcciones realizados durante la asesoría, en aras de seguir mejorando el producto ofertado.
- Continuar con la Asesoría de Desarrollo local Cayo Damas como paso indispensable de la estrategia para el logro de un producto rentable.

Referencias bibliográficas:

1. Blanco-Díaz, E. (2014). Obstáculos a vencer en el desarrollo local. Estudio de caso: municipio Guanabacoa. *Economía y Desarrollo*, p.151.
2. Colectivo de autores (2012). Plan de rehabilitación de Infraestructuras turísticas de Puerto de la Cruz. Tenerife, España.
3. Gaceta Oficial de la República de Cuba. *Resolución 48 y 49 del 2014 del Ministro del Turismo que regula los puntos náuticos y puntos de buceos*. Recuperado de <http://extwprlegs1.fao.org/docs/pdf/cub133507.pdf>
4. Gómez Javaloyes, E (2012). *La gestión de instalaciones náuticas de recreo y su relación con el turismo náutico*. Alicante, España.