



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

CARRERA DE LICENCIATURA EN TURISMO

Tesis en opción al título de Licenciado en turismo

Título: Diagnóstico de la situación actual del turismo de eventos en el destino Cienfuegos.

Autor: Alexis Pérez Curbelo

Tutor: MSc Noel Pérez Rojas

Consúltate: Ing Robildo Cuellar Gonzales

Cienfuegos, Diciembre de 2012

Año 54 de la Revolución

Curso 2012-2013

PENSAMIENTO

...”Déjenme decírles, a riesgo de parecer ridículo, que el revolucionario verdadero está guiado por grandes sentimientos de amor”...

Che

AGRADECIMIENTOS

A mi tutor NOEL PEREZ por el apoyo y la ayuda brindada, por los conocimientos que me dejó, por la paciencia y la confianza que ha tenido conmigo, llevaré siempre el agradecimiento y el orgullo de haberlo sido su diplomante.

A todos mis compañeros de grupo de la universidad, por los años que compartimos, y a los que siempre me ayudaron a salir de los momentos menos agradables.

A mis compañeros de trabajo que de una forma u otra me facilitaron las posibilidades para poder estudiar y realizar todas mis tareas con satisfacción especialmente a mi jefe Pedro Santos que siempre me apoyo.

A todos los profesores que me han hecho lo que hoy soy, desde los primeros cuando era niño hasta los de estos últimos seis años.

A mis hijos que han sido mi inspiración en la vida, para cada día demostrarles que se puede ser mejores, en especial a ti ,”Susana”.

Dedicatoria

*A mis tres hijos “Susana, Alain y Alexey”
que serán siempre para mí el más grande tesoro
y la fuerza que me hace levantarme ante cada golpe de la vida.*

RESUMEN

Dentro de los viajes de turismo, las reuniones, congresos y convenciones constituyen uno de los segmentos más grandes y Crecientes del sector, tanto a nivel global como en los contextos regionales. Según datos Dentro de los viajes de turismo, los eventos constituyen uno de los segmentos más grandes y aportados por la OMT, este turista gasta alrededor de tres veces por encima del convencional. Cuba se insertó con creces en ese mercado gracias a los avances demostrados y reconocidos en las investigaciones científicas, sin embargo, en los últimos años se aprecia un fuerte decrecimiento, en el 2000, la Habana ocupaba el cuarto lugar entre todas las ciudades de las Américas. En el informe de la ICCA del 2011 esto se modificó mucho, el país se ubica en el lugar 73 y la Habana en el lugar 185, lo que representa una caída espectacular. La ciudad de Cienfuegos, no escapa de la situación anterior. Otrora sede de importantes eventos de las más variadas temáticas, tanto nacionales e internacionales, hoy ha visto muy reducida la actividad.

El presente trabajo aborda el diagnóstico de la situación actual de esta modalidad en el destino a partir del procedimiento diseñado por MSc. Luis Miguel Campos Cardoso, profesor principal de Turismo de la Universidad de Las Villas y adaptado por el autor al estudio actual. En el orden práctico se ofrece al Gobierno Provincial y al MINTUR un informe con los factores claves que hoy inciden en este decrecimiento, así como la determinación de las fortalezas que tiene el destino y las aristas necesarias a la intervención, como guía de trabajo que contribuya a revertir la situación actual.

ABSTRACT

Inside the trips of tourism, the meetings, congresses and conventions constitute one of the biggest and Growing segments in the sector, as much to global level as in the regional contexts. According to data inside the trips of tourism, the events constitute one of the biggest segments and contributed by OMT, this tourist spends around three times above the conventional one. Cuba was inserted amply in that market thanks to the demonstrated advances and recognized in the scientific investigations; however, in the last years a strong decrease is appreciated, in the 2000, Havana occupied the fourth place among all the cities of America. In the report of ICCA the 2011 this modified a lot, the country is located in the place 73 and Havana in the place 185, what represents a spectacular fall. The city of Cienfuegos, doesn't escape from the previous situation. Formerly headquarters of thematic important events of the most varied, so much national and international, today has seen very reduced the activity.

The present work approaches the diagnosis of the current situation of this modality in the destination starting from the procedure designed by MSc. Luis Miguel Campos Cardoso, main professor of Tourism of the University of The Villages and adapted by the author to the current study. In the practical order he/she offers to the Provincial Government and MINTUR a report with the key factors that today impacts in this decrease, as well as the determination of the strengths that has the destination and the necessary edges to the intervention, like work guide that contributes to revert the current situation.

INDICE

Introducción.....	15
CAPITULO: 1	20
1.0 DESARROLLO DEL TURISMO DE EVENTOS EN LOS DESTINOS. EL PRODUCTO TURÍSTICO EVENTOS. 21	
1.1 Panorámica del turismo de eventos a nivel internacional	21
1.2 Tendencias del Turismo de eventos.	22
El mercado corporativo, que a su vez, puede ser subdividido en dos categorías:	22
1.3 Los eventos internacionales.....	23
1.4 El producto eventos.	25
1.5 Infraestructura para eventos	27
1.6 Equipamiento específico y Servicios especializados	28
1.7 Experiencias internacionales en el desarrollo de los eventos en las ciudades.....	30
1.8 Potencialidades de Cuba como destino de Eventos	33
1.9 Desarrollo de los eventos internacionales en Cuba.....	34
1.10 El producto eventos integrado al destino	36
1.11 El producto evento en el destino Cienfuegos	37
<i>CAPÍTULO 2.....</i>	<i>39</i>
2.0 Diagnostico estratégico para el turismo de eventos en el destino Cienfuegos. Presentación del procedimiento seleccionado para tal efecto.	40
2.0.1 Introducción.....	40
2.0.2-ANÁLISIS DEL ENTORNO	40
2.0.3- ANÁLISIS INTERNO	41
2.0.4- DIAGNÓSTICO	43
2.0.5- COMUNICACIÓN	43
2.1. Diagnóstico del turismo de eventos en el destino Cienfuegos.....	43
2.2. ANÁLISIS INTERNO	43
2.2.1. Análisis e Identificación de los Recursos del Destino	43
2.2.2. Recursos Naturales: Flora y fauna, paisaje y clima.	44
2.2.3 Recursos Culturales: Religiosos, monumentos, arqueológicos, patrimoniales	46
2.2.4 Recursos antropológicos: Cultura viva, tradiciones, celebraciones periódicas	48
2.2.5 Principales conmemoraciones tradicionales, históricas, religiosas y festivas	49

2.2.6 Recursos Humanos. Personal existente calificado para la organización de eventos, potencial científico técnico.....	50
2.2.7 Otros elementos intangibles: Poder de convocatoria de las instituciones, antecedentes...	50
2.3. Análisis de la Infraestructura Básica	51
2.4 Análisis de la Infraestructura Complementaria	52
2.5 Infraestructura extra hotelera y técnica	53
2.6 Otros servicios complementarios	54
2.7 Servicios de apoyo	55
2.8 Comunicación y transporte.....	55
2.9 Análisis externo.....	56
2.10 Análisis de la Competencia	57
2.11 Análisis de los indicadores de Turismo de eventos.	58
2.12 Valoración de la calidad de los eventos.....	60
2.13 Elaboración de la matriz DAFO	61
Conclusiones	67
Recomendaciones.....	70
BIBLIOGRAFÍA.....	73
Anexos.....	77

Introducción

Dentro de los viajes de turismo, las reuniones, congresos y convenciones constituyen uno de los segmentos más grandes y crecientes del sector, tanto a nivel global como en los contextos regionales. Es un negocio que es tomado como una actuación prioritaria en varios países del mundo producto del elevado gasto de los participantes en el destino, la extensión de la estadía promedio y porque aporta grandes beneficios económicos, comerciales y socio-culturales.

Según datos aportados por la Organización Mundial del Turismo (OMT), el turista de eventos gasta alrededor de unas tres veces por encima del turismo convencional, por lo que es una modalidad que se caracteriza por ser altamente rentable para las comunidades receptoras. Por otra parte, contribuye a la quiebra de la estacionalidad, brinda beneficios al negocio hotelero y al crecimiento de los negocios en general. Es considerada, además, una promotora por excelencia del turismo convencional, lo que contribuye a crear una imagen del destino y al enriquecimiento y crecimiento científico-profesional de las personas. (Llambi, 2005).

En el siglo XXI el desarrollo y el papel de la comunicación han contribuido favorablemente al crecimiento de los eventos a escala mundial en sus diferentes tipologías, se ha convertido en un potente negocio con un grupo de exigencias que lo caracterizan como un turismo especializado.

Cuba se ha insertado a ese mercado gracias a los avances demostrados y reconocidos en las investigaciones científicas, las ciencias médicas y sociales, la cultura y el deporte. (Hosteltur, 2004) Ese reconocido desarrollo a nivel mundial la prestigia y constituye una ventaja competitiva dentro del área del Caribe.

Los pronósticos de desarrollo para América Latina y el Caribe formulados en el 2001 por el Buró de Convenciones de Cuba y ratificados por el diagnóstico de desarrollo preparado por el Centro de Estudios Turísticos de la Universidad de la Habana en la misma fecha, los que coincidía con los estimados de la Confederación Organizadora de Congresos de América Latina (COCAL) - alcanzar en el 2010 entre el 12 y el 15%- éstos se cumplen en parte: América Latina aunque no alcanza el 15% del mercado mundial de eventos pronosticados, logra el 10 % pero, contrario al pronóstico, con un fuerte decrecimiento de Cuba. El resultado estadístico del período demuestra que excepto Cuba, los países de la región han dado pasos concretos para fortalecer su posición en el mercado de congresos con aspiraciones de jugar un papel más destacado en un futuro próximo como es el caso de los países de Centro América, Colombia, República Dominicana, Perú y Ecuador entre otros. (Rodríguez Millares. 2012)

En la información de la Asociación Internacional de Congresos y Convenciones, (ICCA) se señala que en el conjunto de las Américas, en el 2000 ocupaban los primeros cinco lugares en su orden, los EE.UU, Canadá, Brasil, México y Cuba. En el caso de las ciudades más demandadas según la misma fuente, la Habana ocupaba el cuarto lugar entre todas las ciudades de las Américas, sin embargo en el informe de ICCA del 2011 esto se ha modificado mucho, Cuba se ubica en el lugar 73 con solo 11 de los eventos que clasifican en las estadísticas de ICCA (sedes captadas) y la Habana en el lugar 185, lo que representa una caída espectacular por lo que se encuentra muy por debajo de ciudades y países de la región que solo 8 años atrás no aparecían en dichas estadísticas. (Rodríguez Millares. 2012)

La ciudad de Cienfuegos, no escapa de la situación anterior. Otrora sede de importantes eventos de las más variadas temáticas, tanto nacionales e internacionales, hoy ha visto reducida la actividad, solo a algunos de pequeño formato.

Para conocer cómo se comporta esa actividad en el territorio se consultaron varios documentos oficiales y se entrevistaron especialistas con no menos de cinco años de experiencia vinculados a la actividad, se conoció que el desarrollo de los eventos internacionales tiene deficiencias, no se ha logrado una estable participación de participantes extranjeros, en general se organizan de forma aislada por las instituciones generadoras de los mismos y no de manera integrada entre todos los que participan en el proceso. No existe, además, un sistema de actuación que garantice la integración de los eventos internacionales en el territorio y su desarrollo.

En el país y en la provincia existe la voluntad política de insertar al turismo de eventos dentro de los atractivos para contribuir a diversificar y ampliar las ofertas y a incrementar la promoción de Cuba como destino turístico y de eventos, lo que se expresa en los lineamientos de la política económica y social del Partido y la Revolución, sin embargo un breve repaso a la situación actual nos demuestra que no favorece a tales propósitos.

Los argumentos anteriores justifican la definición del problema de esta investigación.

¿Cómo diagnosticar las causas que influyen en el deterioro del turismo de eventos en el destino de Cienfuegos?

Y ayudan también definir la hipótesis: si se aplica el procedimiento para el diagnóstico eventos en el destino turístico Cienfuegos, se pueden conocer las causas que influyen en el deterioro de esta modalidad turística.

A partir de la misma se definen los objetivos de la investigación.

Objetivo general: Diagnosticar la situación actual del turismo de eventos en el destino Cienfuegos.

Objetivos específicos:

1. Fundamentar teóricamente el desarrollo del turismo de eventos en las ciudades y las particularidades de este producto turístico en las condiciones actuales del mundo y Cuba.
2. Presentar el procedimiento seleccionado para el diagnóstico del turismo de eventos en Cienfuegos
3. Aplicar en el destino Cienfuegos, el procedimiento para el diagnóstico del turismo de eventos
4. Elaborar el informe diagnóstico sobre el turismo de eventos en el destino Cienfuegos.

Se define como variables de investigación las siguientes:

Variable independiente:

Procedimiento para el diagnóstico del turismo de eventos en los destino turísticos

Variable dependiente:

Causas que influyen en el deterioro de la modalidad de turismo de eventos en Cienfuegos.

En el desarrollo de este trabajo se emplearon varios métodos teóricos, para la definición del problema científico y la propuesta de solución así como para determinar las contradicciones entre la situación real y la ideal, tales como:

- Histórico y lógico: para realizar la valoración de la importancia que representa el turismo de eventos en la actualidad en los contextos internacional y nacional, lo que representa para Cuba y las perspectivas futuras que brinda. Así mismo permitió el análisis del desarrollo del turismo de eventos visualizado como un creciente, sano y rentable segmento dentro del mercado.
- Análisis y síntesis: para determinar las tendencias y exigencias del turismo de eventos a escala mundial, los fundamentos teóricos para la determinación del desarrollo de

- productos integrados al destino así como para determinar los elementos que hoy influyen negativamente en el desarrollo de esta modalidad en el destino.
- El enfoque sistémico-estructural: para establecer los elementos claves, determinar las relaciones esenciales entre ellos, así como el orden que establecen estas relaciones tanto de subordinación como de correspondencia. El estudio realizado de esta manera propició hacerlo de forma sistémica y lograr una sinergia entre todos los aspectos tratados para determinar los elementos que pueden ser aplicables, derivados de experiencias exitosas en los ámbitos internacional y nacional, para insertar los eventos internacionales en el destino.

Además otros métodos del nivel empírico como:

- La observación: Para la valoración de la infraestructura básica y complementaria del territorio con el fin de determinar la brecha existente entre la realidad y lo que debe ser.
- La entrevista: Para la recolección de datos primarios.
- La tormenta de ideas: para la conformación de la matriz DAFO

Desde el punto de vista teórico, la contribución es avalada por la determinación de un marco conceptual relacionado con el desarrollo de los eventos internacionales como un producto turístico integrado así como por el comportamiento de esta modalidad turística a escala mundial, nacional y local, la importancia de la misma en las economías de los países y las tendencias del mercado.

El significado práctico radica en la presentación al Gobierno Provincial y al MINTUR de la propuesta de los elementos claves que hoy inciden en el decrecimiento de la actividad, así como la determinación de las fortalezas que tiene el destino y las aristas necesarias a la intervención para ser tomada como una guía de trabajo que posibilite de forma gradual que los eventos internacionales y nacionales se inserten al destino Cienfuegos según las características del mismo y dinamicen la actividad para revertir la situación actual.

El trabajo se estructura en dos capítulos, conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

CAPITULO: 1

1.0 DESARROLLO DEL TURISMO DE EVENTOS EN LOS DESTINOS. El PRODUCTO TURÍSTICO EVENTOS.

1.1 Panorámica del turismo de eventos a nivel internacional.

Dentro del movimiento de masas de personas que anualmente se produce en el mundo, el turismo de eventos representa el 20% de todas las llegadas internacionales, el cual aporta beneficios importantes en los destinos receptivos por su fuerte contribución a elevar el gasto y la estancia promedio de visitantes.

La Organización Mundial de Turismo, OMT, lo clasifica como una actividad de mucha importancia para los países en desarrollo, que ha madurado y que está situada en el centro del futuro del sector y que por el incremento que tiene ha recomendado a las Naciones Unidas ampliar la Cuenta Satélite del Turismo (CST) para evaluar su magnitud económica a escala mundial y contribuir a realizar estudios de su evolución de forma más precisa y objetiva.

Según datos aportados por Fernando Llambi, Consultor de la OMT y Director Ejecutivo de la Asociación de Organizadores y Proveedores de Exposiciones y Congresos de Argentina, en el Seminario Internacional sobre Turismo de Convenciones y Congresos y Turismo de Negocios, celebrado en Chile en mayo del 2005, pronostica que este tendrá un crecimiento anual del 10% en el próximo decenio, pero además expone que el 40% de los visitantes que viajan por reuniones regresa al lugar sede del evento en el cual participó, elemento muy importante a considerar en tanto que ese eventista se convierte en el promotor por excelencia del destino visitado atrayendo con él a potenciales visitantes, si realmente fueron superadas sus expectativas.

Según esos análisis se vislumbra como una oportunidad el desarrollo de ese negocio, que además de aportar ingresos al sector del turismo también regula la estacionalidad de la demanda turística; crea empleos, generalmente calificados; moviliza localmente una gran cantidad de dinero como consecuencia del eslabonamiento productivo con otras actividades económicas y se constituye como un factor de multiplicación de los esfuerzos promocionales del destino.

Las anteriores razones demuestran que es un negocio atractivo y creciente, que puede resumirse en dos factores básicos: primero, reporta grandes beneficios con ingresos per cápita superiores a los de otras modalidades turísticas y segundo es promotor por excelencia del turismo de ocio.

1.2 Tendencias del Turismo de eventos.

El mercado de eventos es segmentado en dos grupos atendiendo a la clasificación de la Asociación Internacional de Congresos y Convenciones ICCA, (Nodal, 2003):

El mercado corporativo, que a su vez, puede ser subdividido en dos categorías:

- Reuniones internas: organizadas con los empleados de la propia compañía y que pueden ser reuniones de ventas, técnicas de entrenamiento, de ejecutivos o de incentivo.
- Reuniones externas: Son organizadas de cara al mercado en que opera la compañía y pueden ser reuniones de distribuidores, de accionistas, simposios y seminarios, presentaciones de productos, exhibiciones, incentivos y reuniones de prensa, entre otras tipologías de eventos.

El mercado de las asociaciones que a su vez, puede ser subdividido en tres categorías:

- Reuniones científicas.
- Reuniones comerciales.
- Reuniones de las asociaciones no lucrativas.

Como el 61% de esas asociaciones tienen su sede en Europa este es un negocio que se desarrolla mayormente en los llamados países del primer mundo por lo que para los países del Caribe y América Latina se les hace difícil acceder a ellas, que son las que gestionan los eventos de forma mayoritaria. Dentro de esos destinos que ocupan una importante cuota de mercado se encuentran España, EE.UU. Reino Unido, Alemania y Francia.

Con relación a las tendencias del mercado y que son importantes señalar para el desarrollo de este negocio, están las preferencias por las sedes al celebrar las reuniones. Los Centros de Convenciones y Hoteles Sedes de Eventos, son los preferidos, los que representan un 79,1 %, mientras, los Centros Universitarios sólo constituyen el 13,2 % como sedes de eventos. La oferta se centra en hoteles de 4* y 5* con salones bien equipados y capacidad de alojamiento suficiente para cubrir la demanda.

Por otra parte las principales temáticas que más se trabajan en el mundo son: en primer lugar las relacionadas con la Medicina, que representan el 29 % dentro de los temas científicos que son los más demandados.

Dentro de los servicios especializados está el creciente uso de Internet con conexión a alta velocidad directa y múltiple, y otros servicios como son los de vídeo-conferencias, facilidades

técnicas para reuniones, proyectores para computadoras, centros de negocios y de prensa, equipos para traducción simultánea, entre otros.

Como otras de las preferencias están la selección de entornos urbanos por que normalmente al congreso se le incluyen actividades complementarias de tipo cultural y en muchas ocasiones los eventistas dedican el tiempo libre disponible a visitar el patrimonio cultural del destino, en un sentido más amplio.

Ello significa que para el desarrollo de los eventos el perfil cultural del destino es de gran importancia, pues cuanto mayor sea, mayor grado de atracción tendrá para el desarrollo del turismo de congresos. (Candela, 2005).

Es importante destacar, que los requerimientos en las sedes han cambiado (Pichardo, 2005), ciudades y pueblos pequeños han penetrado ese segmento, construyendo instalaciones modernas de alta tecnología, en lugares orientados básicamente a eventos de pequeño formato.

Otra de las tendencias es hacia la compresión del tiempo de estancia. Las reuniones duran menos tiempo y, paralelamente, se seleccionan destinos que requieran el menor tiempo posible para desplazamientos.

Los cambios actuales manifiestan de igual manera otras tendencias necesarias de observar y se relacionan a continuación.

- Los hoteles se equipan con salones para la realización de conferencias y reuniones.
- Los centros de convenciones se complementan con servicio de alojamiento.
- Los requisitos técnicos se especializan para garantizar la modernización de los servicios.
- Los medios electrónicos tienden a la perfección en cuanto a: gestión de los micrófonos, cabinas técnicas, interpretación simultánea, distribución de los idiomas, comunicación e iluminación.

1.3 Los eventos internacionales.

En la actualidad existe la limitante a escala mundial de no contar con un marco conceptual único para los eventos internacionales que permita una integración de datos tanto para la conformación de las estadísticas, así como para la determinación de la tipología de eventos, la cantidad de participantes a tener en cuenta o para saber cuándo un evento es internacional, no obstante el crecimiento que experimenta y valorado su impacto en las economías de diferentes países del mundo.

Para determinar la definición de evento internacional se consultaron varias fuentes, en las se observó el análisis desde diferentes puntos de vistas. Es definido como una industria, actividades económicas, un conjunto de corrientes turísticas, una modalidad turística, un producto o una congregación de al menos 50 participantes, que se debe organizar regularmente y rotar como mínimo entre tres países diferentes, esta última es emitida por ICCA la que es aceptada en la mayoría de los países.

Genéricamente se valora como cualquier tipo de reunión profesional de corte científico, técnico, cultural, deportivo, educativo, político, social, económico, comercial, religioso, promocional o de otra índole que facilite el intercambio de ideas, conocimientos, y/o experiencias entre los participantes.

La heterogeneidad de criterios es real y analizar cada una de ellos no constituye objetivo de esta investigación, por lo que para definir, entonces, qué es un evento internacional, se asumieron las emitidas por el Lic. Eulogio Rodríguez Millares, ex presidente del Buró de Convenciones de Cuba, en lo adelante BCC, expresada en entrevista personal y que aparece registrada en diversos documentos oficiales en el país, y la emitida por el BCC como órgano rector de esta actividad.

El evento se define como un producto, (Rodríguez, S.f)) no obstante los objetivos comunicacionales que se quieran lograr, el cual debe ser vendido a un mercado dentro de la oferta global del destino por lo que es vital lograr insertarlo coherentemente a dicho destino y que la oferta esté en correspondencia con los requisitos y exigencias que son demandados por el mercado.

Para Cuba, según establece el documento oficial y vigente del Manual de Normas y Procedimientos del BCC, son considerados Eventos Internacionales aquellos que cumplan los siguientes requisitos:

- Eventos generados por instituciones cubanas y a los que se les ha dado carácter internacional por el contenido de sus temas de discusión, por la participación de extranjeros o por el auspicio de una o algunas instituciones internacionales. Estos son eventos de diseño propio.
- Eventos originados por alguna institución internacional ya sea de carácter regional o mundial y cuya sede se ha decidido que sea el país. Estos son sedes captadas.

Una sede captada, según establece ICCA, es un evento generado por una asociación y/o institución que sus ediciones sean realizadas al menos en tres países diferentes, que asistan

por lo menos 50 participantes extranjeros y que sea organizado con una frecuencia regular, lo que indica que son requisitos que deben ser cumplidos y que es asumido por la mayoría de los países del mundo incluyendo a Cuba.

En el país para recibir la categoría de evento internacional de diseño propio o sede captada, además de lo señalado anteriormente, debe realizarse un análisis pormenorizado de cuál será su aporte económico, porque todo evento internacional, según establece el BCC, debe autofinanciar sus gastos, lo cual impone una minuciosa fundamentación económica y financiera con el fin de evitar pérdidas innecesarias al país. No obstante, hay eventos que por sus características revisten un interés especial del estado y este asume parte de sus gastos sin perder así su clasificación de internacionales.

A partir de esas conceptualizaciones se concluye que en la organización de cualquier evento internacional en Cuba es vital realizar los siguientes análisis:

Primero: Los eventos generados por instituciones u organizaciones cubanas, para ser internacionales deben cumplir con los requisitos antes señalados en cuanto a participación de extranjeros, relevancia e importancia de la temática seleccionada o por el auspicio y participación de instituciones internacionales, que le den valor y prestigien al evento.

Segundo: Son también eventos internacionales aquellos originados por alguna institución internacional ya sea de carácter regional o mundial y cuya sede se ha decidido que sea el país.

Tercero: Todo evento internacional debe autofinanciar sus gastos a partir de los ingresos derivados de la cuota de inscripción u otras fuentes de financiamiento, incluyendo aquellos que por interés del Estado este asume parte de sus gastos.

Cuarto: Después de determinar que el evento es internacional, trabajar en dos direcciones: hacia el diseño del evento como un producto por parte de las entidades generadoras de eventos, y un segundo momento debe ser, cómo lograr su integración a la ciudad donde se va a realizar para que forme parte de la oferta comercial territorial.

1.4 El producto eventos.

El negocio de organizar eventos, es el de propiciar los encuentros cara a cara de uno o varios grupos de personas mediante el traslado a los lugares, con ambientes y situaciones de contactos diferentes a las habituales. (Olivera, 2005)

El evento es el motivo principal que impulsa la realización del viaje o el traslado, con el cual el eventista, en ese encuentro, espera recibir beneficios y satisfacer la necesidad de intercambiar

información, conocimientos y experiencias, incrementar conocimientos, consolidarlos o sistematizarlos, entre integrantes de grupos organizados que tienen un mismo fin a partir de un tema específico el que será debatido en una sede seleccionada se conjuga todo eso con el ocio, la cultura, las tradiciones, la naturaleza, las ofertas complementarias y los recursos que estén disponibles en un destino, que además debe ser seguro.

Eso indica que en la organización de un evento hay que tener en cuenta determinados elementos que deben combinarse o mezclarse de forma integral e insoluble como ingredientes de una receta y que son los que conforman los componentes del mismo, los que deben integrarse a otros que están presentes en el destino que lo complementa para lograr así la satisfacción de las necesidades de los participantes al evento.

A partir del concepto de producto asumido en el epígrafe que antecedió y los análisis anteriores se concluye que el producto eventos es una combinación de diferentes elementos tales como las temáticas con su programa científico/profesional, infraestructura para eventos, equipamiento específico y servicios especializados, mezclados con otros que deben estar en correspondencia con los beneficios esperados por los eventistas para lograr satisfacer sus necesidades, motivaciones y disfrutar de una experiencia duradera, en un ambiente seguro y tranquilo atendidos por un personal afable y preparado.

Las temáticas, como se observa, son la materia prima del producto y el atractivo principal, pero no obstante a su importancia básica es solo una parte del mismo, el resto apoya la realización del evento y permite que el visitante cubra sus necesidades. El fallo en uno de los componentes puede afectar al resultado final, por lo que se crea un sistema y una sinergia e interdependencia entre todos para lograr con calidad los objetivos del evento y satisfacer las necesidades y expectativas que el participante espera recibir.

A partir del conocimiento de los beneficios básicos del evento, explicado en los primeros párrafos de este epígrafe, toda edición de cualquier tipología de evento debe realizarse desde el siguiente análisis:

- Poseer un contenido temático atractivo y novedoso a tono con la realidad del mundo actual que contribuya a la elevación y sistematización del conocimiento a través de los trabajos y las conferencias magistrales las que deben ser protagonizadas por científicos con un alto conocimiento de los temas abordados y reconocimiento en la comunidad científica internacional.

- Contar con un programa científico, técnico, cultural o de cualquier otra índole que sea atrayente, diferente, en correspondencia con los gustos, preferencias y expectativas del público a quien es dirigido el evento y las potencialidades del destino sede del evento.
- El programa general debe asegurar que no se superpongan los temas ni las conferencias de los invitados estrellas o los debates de mayor interés, para que propicie la participación a cada uno de ellas.
- Estructurar los debates mediante diversas modalidades que favorezca intercambios espontáneos, flexibles en un ambiente seguro y agradable.

1.5 Infraestructura para eventos

La sede y toda infraestructura creada para eventos, es otro componente del producto, que servirá de apoyo para que se desarrolle el mismo. Esta se escogerá de acuerdo con la tipología del evento, la cantidad de participantes previstos, el número y dimensiones de los salones necesarios con atención a los objetivos diseñados, el programa profesional, la ubicación del centro de convenciones, el hotel de convenciones o de la universidad, el acceso y su entorno, las áreas de parqueo, la experiencia que posee con eventos anteriores, entre otros aspectos.

Para lograr diseñar eventos con calidad y que respondan a las tendencias y exigencias del mercado, el Buró de Convenciones de Cuba ha establecido para los hoteles con facilidades para la celebración de eventos, condiciones indispensables en los salones o similares destinados a ese fin. Dentro de ellas se destacan las siguientes:

- Adecuada correlación entre la cantidad de participantes y el espacio del salón.
- Prever salidas de emergencias para casos de desastres, convenientemente señalizadas.
- Poseer espacios sin barreras arquitectónicas.
- Correcta climatización del local.
- Apropiada iluminación que brinde claridad sin ser molesta y tenga posibilidad de oscurecer secciones del espacio para realizar proyecciones.
- Diseño acústico de manera tal que el sistema de audio abarque todo el recinto uniformemente, sin retardo de tiempo y con la misma intensidad.
- Adecuado nivel de acústica que garantice aislamiento de sonidos exteriores y viceversa.
- Asientos confortables con facilidades para tomar notas, colocados de forma que todos los participantes puedan observar las pantallas delanteras y el estrado.

- Tomas de energía eléctrica para la colocación de los equipos y que se encuentren en buen estado técnico y correctamente señalizadas.
- Suficiente capacidad de baños sanitarios con adecuada higiene y medios de aseo y señalización.
- Cercanía y fácil acceso a dichos baños sanitarios.
- Accesibilidad a las áreas para realizar descansos y/o Coffee Breaks.
- Suficiente señalética para indicar toda la logística del evento incluyendo el salón para el Comité Organizador.
- Evitar elementos de distracción.

1.6 Equipamiento específico y Servicios especializados.

El desarrollo de la industria de los congresos ha compulsado el surgimiento de una nueva generación de equipos profesionales para satisfacer la demanda de los organizadores y participantes, referidos en el epígrafe sobre las tendencias del mercado.

El equipamiento es otro componente del producto sin el que sería muy difícil lograr resultados favorables y es importante porque sirve de apoyo para lograr la comunicación y el intercambio de conocimientos previstos para los que asisten a una reunión.

En los momentos actuales en un mundo globalizado donde se compite con países que tienen un mayor nivel de desarrollo el uso de las nuevas tecnologías de la Informática y la Comunicación reviste una importancia incalculable en el desarrollo del turismo de eventos producto del rol que juegan para su desarrollo.

Ya no se concibe la oferta de este producto especializado sin servicios tales como de videoconferencias, multisalas en una misma sede o entre países, INTERNET en un centro u hotel de Convenciones, facilidades técnicas para reuniones como la multimedia, el comercio electrónico para la pre-acreditación y el pago de reservaciones y cuotas de inscripción.

Existen otros servicios que son también necesarios para que se desarrolle el evento tales como: los adornos florales, alquileres de salas, áreas para exposiciones, salón de protocolo, espacios para el Comité Organizador o para los ponentes y conferencistas, que evidencian que los servicios que exige la organización de un evento resulta específica y demanda por tanto una red de servicios diferenciada.

Para completar la experiencia y los beneficios que el participante al evento espera recibir, los componentes antes mencionados ya integrados para conformar el producto eventos, se combinan con actividades relacionadas con la cultura, las tradiciones, la naturaleza, las ofertas complementarias y los recursos que estén disponibles en el destino que propician la estancia mientras se desarrolla el evento, se demuestra así que es un producto integrado que se inserta a un destino, que no se diseña de forma espontánea y que a partir de conocer los elementos que lo conforman y los beneficios que espera recibir el participante al evento, se diseñan los servicios para lograr los objetivos que el evento se ha propuesto.

Es importante destacar que con la conclusión de un evento comienza el proceso de diseño del próximo y las ediciones posteriores nunca serán iguales a las que le antecedieron, ya que se sucederán cambios que van a marcar esa diferencia en aspectos como: la sede del evento, objetivos, temáticas, modalidades, programas, fecha, cantidad y perfil de los participantes.

Ello indica que el producto evento no es perecedero, y que cuando se termina su celebración, este se acaba lo que indica que se concluye la venta de dicho producto. Al no poder realizarse otra producción, son entonces únicos y no abundantes, por lo que cada edición requiere de un nuevo diseño, con identificación de un grupo de atributos que fueron determinados mediante la revisión bibliográfica realizada, los intercambios con especialistas y por la experiencia acumulada. Estos son los siguientes:

- Temáticas actualizadas y novedosas.
- Programa científico/profesional que permita asistir a las conferencias de los invitados estrellas y los debates de mayor interés.
- Presencia de figuras reconocidas internacionalmente.
- Facilidades para desarrollar diversos intercambios colectivos.
- Facilidades para la estancia y el desarrollo del evento con salones bien equipados y un confortable alojamiento en un ambiente seguro y agradable.
- Personal con buen trato y profesionalidad.
- Fácil acceso a la sede del evento y sus salones.
- Facilidades para la comunicación en los idiomas de los eventistas.
- Lugares para disfrutar de la cultura y de las costumbres del lugar.

Su diseño debe tener en cuenta además, las etapas que lo conforman y lo que establece el Marketing para esa actividad.

Ya después de conformado el producto es importante que el participante conozca del mismo mediante un proceso de gestión en el que estén mezclados adecuadamente el producto, el precio, la promoción y la comunicación, lo que es conocido como el Mix de Marketing, mezcla que favorece obtener una oferta comercial más competitiva y mayor cuota de mercado, y que pudiera constituir otro tema para futuras investigaciones.

1.7 Experiencias internacionales en el desarrollo de los eventos en las ciudades.

Los países con un creciente desarrollo del turismo de eventos han creado estructuras profesionales organizadoras de eventos, reconocidas como empresas de OPC (Organizadores Profesionales de Congresos), que han favorecido al desarrollo del producto al permitir a los Comités Organizadores dedicar todo su tiempo a organizar el programa profesional del evento y ellas asumir el resto de los detalles que garantizan el éxito en manos de los profesionales de esas empresas.

El Organizador Profesional de Congresos actúa como un consultor del Comité Organizador, quien además tiene dentro de sus funciones principales comunicar el evento, administrarlo, planificarlo, promoverlo, venderlo, identificar métodos apropiados de financiamiento y coordinar las acciones necesarias para lograr su excelencia dentro del mercado mediante estudios para conocer su nivel económico, nivel profesional, tendencias, gustos, cultura, origen, entre otros aspectos que le permiten participar activamente y con profesionalidad en el diseño del evento.

La mayoría de las empresas de OPC en el mundo conocen a la perfección la infraestructura de las diferentes ciudades donde se pueden realizar los eventos; disponen de un inventario de las sedes; mantienen estrechas relaciones con el sector turístico; cuentan con una amplia red de contactos y conocen a los principales proveedores para eventos.

España es uno de los países en el mundo que tiene un resultado muy favorable, no sólo en el turismo convencional sino también en el de eventos. Por varios años se ha mantenido en el segundo puesto en el ranking mundial y dentro de las ciudades con mejores resultados están Barcelona, Madrid y Sevilla, según la revisión documental realizada.

El primer acercamiento documental realizado fue el Informe Final del Seminario Internacional sobre Turismo de Convenciones y Congresos y Turismo de Negocios, celebrado en Chile en el año 2005, que plantea que dentro de los esquemas de gestión más representativos empleado en las Américas, e incluso en el mundo, están las Asociaciones Profesionales, los Burós de

Convenciones y el Estado, las que colaboran sinérgicamente a partir de sus propios objetivos y características con el fin de desarrollar esa actividad turística.

En este estudio sólo se analizarán las funciones que desempeñan cada uno de los organismos que intervienen en el proceso para tomar experiencias de cómo se desarrollan los eventos en contextos diferentes al cubano y las relaciones que se establecen entre los implicados.

Las asociaciones profesionales están integradas por empresas que organizan congresos, viajes de incentivo, viajes de negocios, ferias y exposiciones, centros de exposiciones y convenciones. La integran también proveedores de la industria en general, empresas de servicios turísticos y otras actividades afines.

Tienen como misión elevar la profesionalización de quienes las conforman, integrándolos de manera tal que se fortalezcan institucional e individualmente, con la finalidad de promover e impulsar el crecimiento de la actividad.

El estado participa mediante acciones de inversión destinadas a la construcción de infraestructuras, equipamientos y servicios, aunque también se convierte en un ente aglutinador de iniciativas del sector privado con el fin de propiciar la creación del buró, para lo cual financia parte de sus actividades.

Los Burós de Convenciones, organizaciones de marketing o gerenciamiento de destinos, buró de turismo u oficinas de turismo y/o Convenciones, tienen como objetivo principal el de captar reuniones de distinta naturaleza para una ciudad, país o región. Son reconocidos por los gobiernos locales como elementos claves en el desarrollo económico. Actúan como los líderes de la autoridad local en marketing, eventos y desarrollo del turismo.

En el esquema de gestión propuesto mediante las Asociaciones Profesionales, se enfatiza en el cumplimiento de las diferentes funciones, la profesionalidad y la ética para generar una mejora continua y profesionalización de quienes forman parte de la actividad, integrándolos de manera tal que se fortalezcan institucional e individualmente.

Eso se logra por medio de un número variado de acciones y servicios brindados especialmente a sus integrantes y ocasionalmente a la industria del turismo y los viajes internacionales.

Por otro lado el estado es vital para la creación de la oferta y el Buró es entonces el que lidera todas las acciones que se desarrollen en el destino.

La búsqueda en Internet permitió comprobar que en España existen más de 30 Burós de Convenciones representados en diferentes ciudades, y en las que no hay, existen autoridades encargadas del desarrollo de los eventos. Dentro de ellas están los Consorcios de Turismo y Congresos, Oficinas de Congresos o Patronatos de Turismo y Palacios de Congresos y Exposiciones.

Pero para lograr esos resultados es necesario en primer lugar, que en el destino los implicados en el proceso se concienticen con que ganan todos, los proveedores que contrata la agencia u OPC, todos los servicios de la ciudad: taxis, restaurantes, comercios y otros negocios, porque como ya se explicó anteriormente, es un turismo muy beneficioso por la derrama que provoca a la economía local.

Es importante también destacar que el evento promociona la ciudad con la publicidad del boca a boca cuando los visitantes han disfrutado de ella inolvidablemente.

Otro elemento significativo para la actividad es la presencia de la figura del Organizador Profesional de Congreso (OPC) vinculado a empresas y organizados a través de asociaciones. El OPC es crucial para lograr éxitos en la organización de cualquier evento, se considera por expertos el alma del evento, porque dentro de sus funciones está brindar el asesoramiento y realización de todas las peticiones del Comité Organizador, las que incluye el diseño de los programas requeridos.

Cuando el Comité Organizador de cualquier evento cuenta con una persona calificada y especializada para asesorarlo y guiarlo, quien es además el intermediario para contratar todos los servicios que sean necesarios, los esfuerzos lo centran en la parte científica del evento que es la más importante, y sin dudas habrá mayor posibilidad de obtener buenos resultados.

Las ofertas para las reuniones las conciben a partir de sedes específicas, ocupando el primer lugar los Palacios de Congresos equipados con las últimas tecnologías en medios audiovisuales y en segundo lugar los hoteles con instalaciones para reuniones y equipamiento específico, categorizados entre cuatro y cinco estrellas.

Existen otras estrategias para el desarrollo del turismo de eventos que evidencian el porqué de los resultados españoles. Dentro de ellos están la mejora en la arquitectura informativa y los análisis de los datos, así como el empleo de una metodología para la aproximación del cálculo del impacto económico directo en las ciudades. (Buró de Convenciones de España, 2006)

Ante la competencia creciente a escala global y ante un turismo más rentable no cabe dudas de la importancia que reviste la creación de instrumentos informativos que propicien análisis certeros para elaborar acciones más precisas y efectivas y hacer frente a esos retos.

Un elemento importante a destacar es la representación del Buró de Convenciones en las ciudades como la entidad que inicia todo el proceso, por qué es la que se convierte en líder para poder aglutinar a todos bajo su mirada y asesoramiento, a partir de las funciones que desempeña.

En los destinos que no haya representación del Buró u otras oficinas afines, como es el caso de Cuba, donde tampoco existen empresas de OPC, ni Asociaciones de OPC, la gestión de los eventos se hace muy compleja e ineficiente afectando así su desarrollo de forma integral. Dígase la organización del evento en sí y su comercialización, porque no hay a quién recurrir en el destino para recibir cualquier tipo de asesoramiento u orientación.

Las reflexiones anteriores evidencian que la experiencia internacional indica que para desarrollar eventos de forma favorable estos se deben integrar a la ciudad a partir de determinadas condicionantes que son precisas para obtener buenos resultados.

1.8 Potencialidades de Cuba como destino de Eventos.

Cuba como destino de eventos e incentivos se promociona desde hace varios años, se destaca el papel que ha jugado el BCC como entidad rectora del desarrollo de los eventos.

En la actualidad existen Centros de Convenciones con la presencia de OPC, Departamentos de Eventos en las agencias de Viajes Receptivas también con la presencia del OPC, Consejos de Agencias que son las que deben liderar el turismo de eventos en los territorios, hoteles con salones de reuniones que no cuentan con OPC y se carece de empresas de OPC.

El BCC está integrado por una amplia representación de entidades, que de conjunto trazan sus estrategias, para desarrollar los eventos en el país. Existen 10 Centros de Convenciones y Recintos Feriales, 6 Agencias de Viajes que operan el Turismo de Eventos, 5 Representaciones de Agencias Extranjeras de Viajes, 6 Líneas Aéreas, 24 Compañías Hoteleras y Hoteles sedes de eventos, 20 Empresas de Servicios afines a esta actividad, tres Empresas Transportistas, dos Agencias de Publicidad y cinco Entidades y Prensa Asociadas. (Calendario de eventos, 2009)

Varios centros de congresos operan como resultado del creciente número de eventistas que visitan al país. El primero fue el Palacio de Convenciones de la Habana, que recibe anualmente

a más de 50 mil eventistas. (Pichardo, 2004) Le sigue el Centro de Convenciones Plaza América, ubicado en la playa de Varadero.

Otra sede de eventos importante es la que está ubicada en la ciudad de Santa Clara, reconocida por el nombre de Centro de Convenciones Bolívar, diseñado para eventos pequeños y de mediano formato. En la zona oriental se encuentra el recinto ferial EXPO Holguín y el Centro de Convenciones-Teatro Heredia de Santiago de Cuba, especializado en la celebración de espectáculos artístico-culturales.

En la capital existen otras instalaciones que se han destinado como recintos feriales como es el caso de EXPOCUBA, el mayor de la isla, Boyeros se dedica a exposiciones agropecuarias y PABEXPO, que integra un complejo con el Palacio de Convenciones de la Habana.

Se destacan otras sedes como son el Centro Capitolio de la Habana, la Casa de la Amistad, el Complejo Morro Cabaña, el Centro de Convenciones ORTOP y Latinoamericano de Eventos Médicos.

Otras sedes para la celebración de eventos internacionales se encuentran repartidas en 73 hoteles en su mayoría de cuatro y cinco estrellas, ubicados en los principales polos de desarrollo turístico, como son La Habana, Varadero, Jardines del rey, Holguín, Cayo Largo del Sur, Villa Clara, Camagüey, Holguín y Santiago de Cuba. (Pichardo, 2004).

Las gerencias en los diferentes hoteles han ido perfeccionando las facilidades, servicios y modernización del equipamiento específico acorde a las nuevas tecnologías para acoger a las reuniones en sus sedes y satisfacer las necesidades del mercado. Según apunta la Dra. Pichardo en su artículo “Cuba, una Sede Palmo a Palmo”.

Para la promoción de Cuba como destino de eventos e incentivos el BCC realiza anualmente varias acciones contratación de anuncios institucionales y artículos en medios especializados extranjeros así como el vínculo de trabajo con las Oficinas del MINTUR en el exterior.

Otras de las acciones que realiza el BCC son reuniones mensuales con la prensa especializada para aportar información sobre los eventos a celebrarse en el país y abordar temas de carácter general relacionados con eventos y viajes de incentivo.

1.9 Desarrollo de los eventos internacionales en Cuba.

Para realizar el estudio se analizaron diferentes documentos que mostraran cómo se han desarrollado los eventos internacionales en Cuba. El primer acercamiento y fundamental fue el Dossier Organización Profesional de Eventos, elaborado por un grupo de profesores de la

Escuela de Altos Estudios de la ciudad de la Habana, otros fueron los emitidos por BCC, programas profesionales y circulares de eventos realizados en Cuba.

En Cuba la celebración de los eventos internacionales mayormente se realiza en ciudades dentro de las que se destacan la ciudad de la Habana, Matanzas, Villa Clara y Santiago de Cuba, en ese orden. Varadero es el destino seleccionado dentro de la provincia de Matanzas con mayor incidencia en la realización de los mismos.

Las sedes más utilizadas en el país son Hoteles y Centros de Convenciones, estos últimos se encuentran precisamente en las ciudades antes señaladas, que son las que más acogen Congresos y Convenciones porque precisamente cuentan con la infraestructura general y específica necesaria.

El desarrollo de los eventos en Cuba ha estado unido al propio crecimiento de la industria turística, la que comenzó en el año 1974 con la creación del Grupo Coordinador de Eventos conjuntamente con el Instituto Nacional de Turismo, INTUR, la Agencia de Viajes Cubatur y Viajes Cuba, con el propósito de celebrar eventos costeados y que le dieran ingresos al país. (Hosteltur, 2004)

Otros acontecimientos posteriores marcaron los primeros pasos para iniciar la gestión de los eventos internacionales. Estos fueron la inauguración en 1979 del Palacio de Convenciones de La Habana, la formación de los primeros Organizadores de Congresos, OPC, y la oficialización del Buró de Convenciones de Cuba, BCC, creado en 1983 como la entidad rectora de ese proceso.

En los inicios el papel del BCC estuvo centrado en los eventos políticos que mayormente se realizaban en la capital del país, pero ya en el año 1996, aparejado al propio crecimiento continuo de la industria turística, el BCC, se reorganizó comenzando a elevarse el número de eventos captados y a recibirse los primeros viajes de incentivos.

El BCC, localizado en la capital del país, es una entidad sin fines de lucro subordinada al MINTUR, con personalidad jurídica propia y patrimonio independiente, con la misión actual de potenciar el desarrollo de la industria de eventos y viajes de incentivo en Cuba integra las acciones y recursos de las instituciones profesionales. Rectora, regula y fiscaliza la política nacional de estas actividades.

Para la Organización de los Eventos ha elaborado un Manual de Normas y Procedimientos y una metodología en la que agrupa los principios y normativas que regulan el desarrollo de esa modalidad turística en el país.

Otra de las acciones que se han realizado en Cuba para organizar la actividad de eventos fue la creación en las provincias de las Secretarías Territoriales o Grupos de trabajo que representaban al Buró a nivel local, encaminadas a unir esfuerzos, elevar la calidad de los eventos internacionales, mediante diferentes acciones en las que se integraban los actores del destino y lograr de esa manera cumplir con los lineamientos y la política establecida para el desarrollo de los eventos internacionales.

En el año 2006 quedaron sin efecto esas secretarías y grupos territoriales y se decidió integrar su contenido de trabajo a los Consejos de Agencias de Viaje en las provincias, según indicación del Ministerio del Turismo.

No obstante, se puede señalar, según las entrevistas realizadas a funcionarios del BCC, que desde la institucionalización del Buró, en el año 2005, y con el conocimiento progresivo y la aplicación de la metodología, se ha ido elevando el control y por consiguiente su papel para asesorar a los organismos u asociaciones nacionales en la proyección y organización de sus eventos en Cuba, pero se evidencia que aún es insuficiente el conocimiento acerca de las Normas que regulan la actividad de eventos internacionales en el país.

Otro de los documentos consultados, para obtener información de cómo desarrollar eventos en un destino, fue el resultado de la tesis de Maestría Elementos Metodológicos para el Desarrollo del Producto Eventos Integrado al Destino; el Caso Santa Lucía, (Suárez, 2006), en la que se hizo un análisis para el desarrollo del producto eventos a partir de las características de un destino muy específico de Sol y Playa, considerando, entre otros, los elementos siguientes: el destino, los Recursos Humanos y el evento como un producto.

1.10 El producto eventos integrado al destino.

La experiencia que vive el visitante al viajar a un destino para asistir a un evento es global, donde se comparte un espacio geográfico, en el que están presentes condicionantes mencionadas en el epígrafe 1.5, que sirven de escenario para la realización de las experiencias turísticas y la satisfacción de las necesidades.

Cuando se piensa en ofertar un producto en el que están combinados una serie de elementos tangibles e intangibles en el que convergen múltiples servicios y valores, es vital reconocer la necesidad de establecer estrategias conjuntas inter empresas que posibiliten una planificación y gestión integral para brindar un producto de mayor calidad acorde a las exigencias y tendencias del mercado.

La creación del producto eventos integrado y su inserción al destino deben lograrse entonces mediante la integración de todos los actores en el destino y no solo desde las organizaciones generadoras de eventos, sino de forma integrada y cooperada a partir, fundamentalmente de la integración económica intersectorial. (Betancourt, 2006)

A partir de los anteriores razonamientos, así como de la experiencia internacional y cubana y las normativas para la realización de eventos internacionales en Cuba, se determina que para lograr desarrollarlos y lograr buenos resultados es vital que el producto eventos esté integrado al destino de forma armoniosa y coherente, teniendo en cuenta las áreas de resultados claves antes determinadas y de otros aspectos que a continuación se exponen:

- Existencia de una voluntad política, de gobierno y empresarial para el desarrollo de esta actividad incluida en los objetivos económicos a alcanzar en el territorio.
- Diseñar el evento internacional como un producto en el que se combinen elementos tales como: programas científicos y temáticos, infraestructura para eventos, equipamiento específico, servicios especializados, personal calificado, actividades recreativas y turísticas presentes en el destino que respondan a las necesidades y beneficios que el eventista espera recibir.
- Creación de una organización o estructura especializada en desarrollo de eventos, que garantice exitosamente todos los servicios necesarios y favorezca la integración y coordinación con las entidades del territorio que participan en el proceso de acuerdo a los atributos del producto, los objetivos del evento y las tendencias del mercado.

Para lograr un producto integrado al destino no es posible desarrollarlo de forma espontánea, a pesar de estar conscientes del cambio y de la necesidad de integración de todos los que intervienen, para ello es necesaria la definición de un trabajo coherente y bien coordinado que permita la participación de todos aquellos sectores que están directa o indirectamente relacionados con la actividad, teniendo como guía para orientarse las áreas de resultados claves determinadas anteriormente.

1.11 El producto evento en el destino Cienfuegos.

Cienfuegos es considerada por su belleza, la joya arquitectónica cubana del siglo XIX, fue fundada el 22 de abril de 1819 por emigrantes franceses procedentes de Burdeos y Luisiana, con el nombre de Fernandina de Jagua. En 1830, se convierte en villa, y recibe la denominación actual, en honor al gobernador general de Cuba, Don José Cienfuegos. Cincuenta años después

fue proclamada ciudad y ganó por su belleza el calificativo de "La Perla del Sur". La cual sienta sus atractivos turísticos en tres pilares básicos: La ciudad patrimonial, la bahía y su entorno y la naturaleza.

El Centro Histórico Urbano está ubicado en la Península de Majagua, conformado por el mar que lo envuelve en tres puntos cardinales, denotando la simbiosis permanente de la imagen urbana con el mar, paisaje que identifica a Cienfuegos, coexisten armónicamente dos siglos de alto valor constructivo, el XIX, con el patrón neoclásico, y el XX, con el eclecticismo de corte clasicista. Abarca 90 hectáreas y 91 manzanas, incluyendo al Parque Martí y el Paseo del Prado, identificado como el más largo de Cuba y contenedor de valiosas edificaciones en "tiras" de fachadas corridas, muy bien conservadas.

Su Centro Histórico fue declarado Monumento Nacional en 1995 y en el 2005 Patrimonio Cultural de la Humanidad. Agrupa varios de los inmuebles más connotados, la Casa del Fundador, la Catedral Nuestra Señora de la Purísima Concepción, el Teatro Tomás Terry y el Palacio Ferrer, así como el Parque José Martí, donde se levanta el único Arco de Triunfo existente en Cuba. La ciudad tiene mucho más para mostrar, el Paseo del Prado, el Palacio de Valle, los museos Histórico Naval y Provincial, los Cementerios de Reina y el Tomás Acea, únicos de su tipo en país.

El territorio posee excelentes potencialidades para desarrollar el turismo de eventos, tanto en relación a la infraestructura como en los recursos humanos y el potencial científico. Durante varios años la ciudad ha sido sede de importantes eventos tanto nacionales como internacionales se destacan la Competencia Internacional Lanchas Rápidas T1, la Feria del Mar, Jurado Premio Casa de las Américas, Festival del monólogo latinoamericano, Festival Benny Moré, Evento Internacional de Docencia Universitaria, Evento Internacional de Ortopedia y el más importante realizado hasta el momento, la Cumbre de Petrocaribe, sin embargo en los momentos actuales algunos de ellos no se realizan y los que se hacen carecen de la organización especializada que requieren, la secretaría provincial de eventos fue disuelta y sus funciones pasaron a otras dependencias del gobierno.

CAPÍTULO 2.

2.0 Diagnóstico estratégico para el turismo de eventos en el destino Cienfuegos. Presentación del procedimiento seleccionado para tal efecto.

2.0.1 Introducción

Diagnóstico es el acto o arte de conocer. En la actualidad, la palabra diagnóstico se emplea en numerosos ámbitos, uno de ellos es el empresarial, que lo define como una herramienta de la dirección, de la cual se obtiene ayuda para comprender tanto el pasado como el presente y actuar en el presente y futuro. El diagnóstico se inscribe dentro de un proceso de gestión preventivo y estratégico. El objetivo principal del diagnóstico en el destino es visualizar, detectar y explicar la situación actual del mismo, con sus problemas y causas, así como los efectos que produce. (Xiaolong, 2009)

Aunque se consultaron algunas de las metodologías para el diagnóstico de turismo de eventos por INTERNET y otros medios bibliográficos el autor decidió utilizar para la presente investigación el procedimiento diseñado por MSc. Luis Miguel Campos Cardoso, profesor principal de Turismo de Eventos y Relaciones Públicas en el Turismo de la Universidad Central de Las Villas, con amplia experiencia en el tema y que a continuación se expone.

El procedimiento fue revisado por un grupo de expertos nacionales para su aplicación en los destinos específicos de Cuba y se decidió sintetizar el mismo con el objetivo de viabilizar el trabajo de los equipos. Fue reelaborado como sigue:

2.0.2-ANÁLISIS DEL ENTORNO

 Político - Legal

 Económico

 Tecnológico

- Espacios para celebración de eventos:
- Capacidades con relación a las tendencias.
- Tipologías de los espacios según tendencias. Hoteles, Centros de Convenciones, Universidades.
- Características arquitectónicas (Convertibilidad, movilidad, etc.
- Dotación de los espacios.
- Potencialidades de teleconferencias.

- Disponibilidad WIFI.
- Acceso a Internet
- Microfonía, Audiovisuales, reproducción gráfica.
- Tecnología para registro y compra de eventos. Situación internacional vs situación nacional. (Disponibilidad de Lectores, utilización para eventos)

Análisis de la competencia

- Circunscribir el análisis del área a Latinoamérica y Caribe.
- Caracterizar el desarrollo cuantitativo en el área versus Cuba, con 10 años de alcance temporal.
- Identificar países y ciudades con crecimientos acelerados. Características y estrategias utilizadas para ello.
- Identificar según similitudes del destino principales competidores y caracterizarlos. (Básicamente Gran Caribe)
- Cálculo y comportamiento de Cuota de mercado.

Análisis de la demanda

- Caracterización del mercado internacional. Principales temáticas.
- Caracterización de los principales mercados emisores turísticos a Cuba como exportadores de eventos.
- Construcción serie histórica (mínimo 10 años) de eventistas por mercado y temática. Posibilidad Palacio de Convenciones.(Justificar)
- Análisis por territorio. Comportamiento del número de eventos, temática, participantes internacionales y nacionales. Apertura por mercado, sedes, carácter o alcance, tipología (Posibilidad de estimaciones, Justificar).

2.0.3- ANÁLISIS INTERNO

Análisis e Identificación de los Recursos del Destino

- Recursos Naturales: Flora, fauna, paisaje, clima, , accidentes geográfico

- RRHH: Personal existente calificado para la organización de eventos, potencial científico, técnico,
- Otros elementos intangibles: Poder de convocatoria de las instituciones, antecedentes.

Análisis de la Infraestructura Básica

Inventario de Sede de eventos, condiciones de la infraestructura, equipamiento y servicios afines

Evaluación según normativas AIPC

Análisis de la Infraestructura Complementaria

Comunicación y transporte Sector estatal y privado. Alojamiento (ambos) Restauración (ambos), Entretenimiento Aeropuertos, Servicios básicos: Bancos, Casas de cambio, centros de salud,, Farmacias, comercios, correos, otros. Inventario y breve valoración.

Análisis de los indicadores de Turismo de eventos

Índices a partir duración promedio, gasto medio, total de ingresos (horizonte temporal 5 años)

Actitud los residentes

- Valoración General de la actitud de los residentes (Positiva, negativa, indiferente, argumentar).

Valoración de la calidad de los eventos

- Se utilizarán fuentes de información primaria y secundaria.
- Criterios de líderes de opinión de los eventos más representativos de los territorios.
- Criterios de participantes a eventos según experticia demostrada
- Resumir en breve valoración sobre la calidad de los eventos. Fuente de satisfacción e insatisfacción.

Análisis de la gestión de la actividad de eventos

- Inserción de la actividad en las estrategias y planes de desarrollo del destino.
- Grado de cumplimiento de las acciones previstas con relación a la actividad.
- Definición de las principales fortalezas y debilidades del destino con relación a la actividad.

- Nivel de utilización o aprovechamiento de las principales fortalezas o potencialidades.
- Definición y realización de acciones para la minimización de las debilidades identificadas.

2.0.4- DIAGNÓSTICO

Elaboración de la Matriz DAFO

- Las oportunidades y amenazas serán relativas al territorio.
- Se utilizará la Matriz de Impactos Cruzados.
- Definición de opción estratégica.

2.0.5- COMUNICACIÓN

Redacción de Informe Final

Presentación a instituciones y aprobación.

Para los propósitos de esta investigación solo se realizará la fase del análisis interno y el diagnóstico y de la fase 1 el paso 5 que se refiere al análisis de la demanda por territorio: Comportamiento del número de eventos, temática, participantes internacionales y nacionales. Apertura por mercado, sedes, carácter o alcance, tipología. Y además de realizara una propuesta estratégica para dinamizar dicho turismo en el destino.

2.1. Diagnóstico del turismo de eventos en el destino Cienfuegos.

Para los efectos de la presente investigación se omiten los pasos anteriores debido a que en su mayoría son consideraciones muy generales y serán estudiados a nivel central por una comisión creada al efecto. Por lo tanto se comienza por el punto 2.

2.2. ANÁLISIS INTERNO

2.2.1. Análisis e Identificación de los Recursos del Destino.

Para cumplimentar este aspecto se consultó la estrategia comercial del destino y el plan de desarrollo turístico del territorio que obran en la Delegación del MINTUR.

Cienfuegos centra sus atractivos en la conjugación perfecta de la bahía, la ciudad patrimonial y la naturaleza

2.2.2. Recursos Naturales: Flora y fauna, paisaje y clima.

Flora y Fauna: Cienfuegos posee una flora y fauna privilegiada con un gran nivel de preservación, representada en tres grandes ecosistemas: el costero, el montañoso y el llano, que se localiza hacia la parte más occidental del territorio, a lo largo de toda su extensión, se presentan áreas protegidas de incalculable valor ecológico, se destaca el Jardín Botánico de Cienfuegos, el más antiguo de Cuba y considerado como uno de los más antiguos de América, fundado en 1901 a 14 Km de la ciudad con 97 hectáreas de extensión, siete de ellas de bosque natural reservado, que contienen a más de dos mil especies de plantas, las cuales representan a 670 géneros y 125 familias, además es contenedor de una de las colecciones de palmas más grandes del mundo. Fue declarado Monumento Nacional el 20 de octubre de 1989

Otro bastión natural en Cienfuegos lo constituye el Refugio de Flora y Fauna "Laguna de Guanaroca ", con una extensión de 6.000 ha, el cual contiene entre sus mayores atractivos unas 65 especies de plantas de alto endemismo, además de ser sitio de nidificación de flamencos y otras aves marinas. Mención especial ocupa la rica flora y fauna marina de Cienfuegos, objeto de inmersiones para muchos visitantes.

En la zona montañosa se destaca El Nicho, rincón natural de excelentes atractivos, como posetas, cascadas, plantas endémicas, aves y otros, además de la Cueva Martín Infierno, donde está la mayor estalagmita de América Latina, con 67 metros de alto. Completan los atractivos naturales, el Museo de Sitio de Plantas Medicinales, único de su tipo en el país, el área natural Yaguanabo arriba y el coto de caza Yariguá en la zona más occidental. En proceso de estudio se encuentran otras zonas de interés turístico, aptas para el diseño de recorridos y senderos como:

- ✓ Sendero Cafetal–El Purial:
- ✓ Sendero Grones–Aguacate:
- ✓ Sendero del Nicho al Hoyo de Guayabal
- ✓ Sendero Cafetal–Valle del Indio–Palmarito:
- ✓ Sendero Valle de Yaguanabo–Palmarito:
- ✓ Sendero por la vía de los Isleños:
- ✓ Sendero desde El Nicho a la Colicambeá:
- ✓ Recorrido por las cuevas de la Virgen y de las Columnas
- ✓ Recorrido hasta el Valle de la Iguana.
- ✓ Recorrido por el Valle de Yaguanabo.

Otros sitios naturales de gran atraktividad son:

- ✓ Aguacate (Boca de Carreras)
- ✓ Fondos Marinos de Guajímico
- ✓ Hoyo de Padilla I (Cueva de los Indios)
- ✓ Jucaral - Damují (Costa oeste de la Bahía de Cienfuegos)
- ✓ Loma del Convento
- ✓ Pico San Juan

Paisajes: A partir de lo anterior, se presentan tres grupos bien definidos de paisajes que conforman la geografía cienfueguera:

1. Paisajes naturales
2. Paisajes costeros y marinos
3. Paisajes urbanos.

Corresponden al primer grupo las ya descritas zonas naturales de visuales únicos en el país, con exuberante vegetación, compuesta por ejemplares autóctonos y habitada por especies endémicas de la fauna como el tocororo, montañas escarpadas, formaciones cárnicas, cascadas, saltos de agua, ríos, arroyos, cuevas con altas estalagmitas y otros accidentes geográficos significativos.

Constituye el segundo grupo, alrededor de treinta zonas de buceo que son fondos marinos con grandes concentraciones de corales que forman espectaculares barreras verticales, pobladas por infinidad de especies de peces y crustáceos de todos los tamaños y colores, abundantes esponjas, gorgonias, a lo cual se suma barcos hundidos, es posible admirar en la región el coral de columna más grande de todo el continente americano, con 5 m de alto y llamado "Notre Dame". El territorio posee más de 20 Km de playas a lo largo de su costa sur, se destaca la playa Rancho Luna, La Tatagua, Playa fría y gran cantidad de pequeña ensenadas y caletas de singular belleza. Otro de los grandes recursos paisajísticos es la bahía, llamada por Cristóbal Colón el gran puerto de las Américas, es una de las más limpias y hermosas de Cuba, en su interior posee tres cayos: Alcatraz, Ocampo y Carenas que contribuyen a la belleza del paisaje.

El tercer grupo lo conforma el entramado urbano de la única ciudad cubana y latinoamericana fundada por colonos franceses en el siglo XIX, que mantiene gran parte de sus inmuebles del centro histórico muy bien conservados en un ambiente de vida social, cultural y administrativo, que lo llevó a ser declarado Patrimonio Cultural de la Humanidad en el 2005.

Es importante destacar la interrelación paisajística que se aprecia al combinarse armónicamente estos elementos, dentro de los que se destaca la simbiosis permanente entre la bahía y la ciudad para conformar la bella ciudad del mar.

Clima: Según datos del Centro Provincial de Meteorología el clima de Cienfuegos puede clasificarse como templado. Su temperatura promedio anual es de 26°C; las temperaturas máximas en verano oscilan entre 31 y 33°C, pero los inviernos son suaves por la cercanía de las masas de agua, se registran mínimas oscilantes entre 18 y 21, que pueden llegar hasta 10 a 13°C, bajo la influencia de frentes fríos, y las máximas entre 21 y 24.

El promedio anual de precipitaciones es de 1.400 mm, aunque en años muy lluviosos ha llegado a los 1.800 ó 2.000; la humedad relativa promedio es del 77%.

Los vientos soplan en la madrugada en dirección este nordeste, y las brisas desde aproximadamente las 11 hasta alrededor de las 17 horas del oeste suroeste, entrando desde la bahía.

2.2.3 Recursos Culturales: Religiosos, monumentos, arqueológicos, patrimoniales

Religiosos: En Cienfuegos están presentes los tres grupos de religiones que existen en el país, la católica, las protestantes y las llamadas religiones de origen africano, de ahí que existan instituciones representativas de cada una de ellas. Se destacan por su valor arquitectónico e histórico la Catedral Nuestra Señora de la Purísima Concepción, el edificio del obispado, la iglesia metodista y el Templo Bautista, representación típica del Art Decó en la ciudad. Las religiones africanas tienen su asiento con gran representatividad en el municipio de Palmira.

Monumentos: Cienfuegos posee un gran número de monumentos y lugares de interés histórico y cultural, que le confieren el mérito de ser hoy una ciudad declarada por la UNESCO Patrimonio Cultural de la Humanidad desde Julio del 2005. Entre ellos se destacan:

El Cementerio de Reina: fue terminado en 1839 y sus peculiaridades lo han convertido en un sitio representativo de la arquitectura colonial cubana por ser el único en conservar enterramientos en nichos verticales. Además sus lápidas, elaboradas en pizarra, hierro fundido y mármol, constituyen bellas piezas del arte estatuario, elaboradas en la entonces colonia del siglo XIX. Sobresale entre ellas la famosa estatua conocida como "La Bella Durmiente", por la hermosura de su marmórea figura, la perfección y suavidad de sus líneas y la materia con que el anónimo escultor modeló la piedra.

Cementerio Tomás Acea, en honor a uno de los benefactores de la ciudad, cuya familia puso parte de su capital en función de esta obra, una de las mejores de su tipo en el país. Terminado en 1926, el cementerio constituye una valiosa muestra del quehacer constructivo de su tiempo y de los conceptos norteamericanos más modernos respecto a estas instalaciones mortuorias. Como resultado se logró este cementerio-jardín (único en Cuba), que aprovecha la topografía ondulada del terreno para integrar al paisaje los recintos funerarios.

Fortaleza Nuestra Señora de los Ángeles de Jagua, virtuosa fortaleza que custodia la entrada de nuestra bahía desde 1745, única de su tipo en el centro del país, símbolo identitario de Cienfuegos, está construido en piedra, de estructura cónica consta de dos niveles, un puente levadizo y una garita abovedada.

Parque José Martí: Centro fundacional de la ciudad, espacio de extraordinario valor paisajístico y arquitectónico contenedor en sus alrededores de las edificaciones más representativas de la arquitectura ecléctica y neoclásica que la caracteriza. Posee además ejemplares típicos de los muebles urbanos, como estatuas, farolas, sillas y bancos, se destaca por su singularidad el monumento de homenaje a la República, ejecutado por los trabajadores en forma de Arco del Triunfo, único de su tipo en el país. También sobresale el conjunto de los leones pareados, primeras esculturas monumentales que arribaron a la urbe. La plaza dispone de dos manzanas de extensión, unicidad entre sus similares en el interior del país.

El teatro Tomás Terry: Forma parte de la trilogía de teatros a la italiana, típicos del siglo XIX que se conservan en el país, junto con La Caridad, de Santa Clara y el Sauto de Matanzas. Ostenta la condición Monumento Nacional y Premio de Restauración. Posee gran riqueza artística en sus pinturas de techo, paredes interiores, pinturas murales y balcones. El edificio ocupa un frente de 32 metros, por 42 de fondo, para un área total de 1 344 metros cuadrados. Esta magnífica instalación de la cultura cienfueguera y nacional tiene capacidad para 887 espectadores y ha visto desfilar por su escenario a figuras como Enrico Caruso, Jorge Negrete, Jacinto Benavente, Esperanza Iris e Hipólito Lázaro, así como a artistas criollos de la talla de Luisa Martínez Casado, Arquímedes Pous y Alicia Alonso.

Arqueológicos: Arqueológicamente está definida una región Centro-Sur de Cuba, en particular en lo que respecta a las comunidades agricultores-ceramistas, que incluye la provincia de Cienfuegos como una de las zonas más importantes.

Hacia la zona central de la provincia tenemos las comunidades más antiguas de cazadores-recolectores, representados en el Complejo Arqueológico Rupestre Palo Liso, Las Glorias en el municipio de Rodas, con un sitio paradero en San Ignacio, municipio de Abreus.

Hacia los límites con la provincia de Matanzas se asentaron los grupos de recolectores, cazadores y pescadores de zonas bajas y pantanosas, cuyo hábitat estaba vinculado a la gran humedad de la Ciénaga de Zapata, en asentamientos típicos como Cayo Guarín, en el municipio de Aguada de Pasajeros.

En la zona opuesta de la provincia, caracterizada por la orografía muy pronunciada del macizo montañoso de Guamuhaya se asentaron grupos eminentemente recolectores y cazadores dependientes del bosque húmedo de montaña, cuyos sitios típicos son, entre otros, Cueva de los Indios, Rancho Capitán, Cueva del Negro, Las Puertas y San Juan.

Hacia la costa de la porción oriental de la provincia y en los alrededores de su extensa bahía se asentaron comunidades neolíticas de agricultores-ceramistas, muy dependientes de los productos marítimos. Los asentamientos más importantes de los localizados hasta el momento son: Loma del Convento y Cayo Ocampo, con evidencias de aldeas de considerables dimensiones.

Otros asentamientos de esta cultura fueron Punta Barrera, Cayo Carenas, Punta Ladrillos, Rancho Club y Calicito, todos en el municipio de Cienfuegos; Ojo de Agua en el de Abreus; Río Hondo, Cabagán, Punta Limones, y Guajimico en el de Cumanayagua.

2.2.4 Recursos antropológicos: Cultura viva, tradiciones, celebraciones periódicas

Festivales y otras celebraciones:

Eventos culturales reconocidos.

Evento			Frecuencia	Mes	Auspicia
Festival Internacional "Benny Moré" Música Popular			Cada 2 años	Agosto	Ministerio de Cultura Dirección Provincial de Cultura Empresa de la Música Rafael Lay
Concurso (Canción)	"Eusebio Delfín"		Anual	Abril	Empresa de la Música Rafael Lay Museo Provincial

DIAGNOSTICO DE LA SITUACION ACTUAL DEL TURISMO DE EVENTOS EN EL DESTINO CIENFUEGOS

Salón "5 de Septiembre" (Artes Plásticas)	Anual	Septiembre	Centro Provincial de Artes Plásticas
Salón de la ciudad (Artes Plásticas)	Anual	Abril	Centro Provincial de Artes Plásticas
Hispanarte (baile español)	Anual	Diciembre	Empresa de la Música Rafael Lay, Teatro Tomás Terry
Simposio Ciudades y sitios Iberoamericanos del Siglo XIX Patrimonio de la Humanidad	Anual	Noviembre	Oficina del conservador de la ciudad
Festival del monólogo	Anual	Marzo	Teatro Tomás Terry MINCULT
Feria Provincial del Libro	Anual	Febrero	Centro Provincial del Libro y la Literatura
Festival del Libro en la Montaña	Anual	Mayo	Centro Provincial del Libro y la Literatura
Encuentro de investigadores de museos	Cada 3 años	Sin fecha precisa (mayo)	Centro Provincial de Patrimonio Cultural
Premio de Investigación y puesta en escena "Tomás Terry"	Anual	Abril	Teatro Tomás Terry Herederos de Tomás Terry
Concurso Telasur	Cada 2 años	Sin fecha precisa	Fondo Cubano de Bienes Culturales
Coloquio "Florentino Morales"	Anual	Mayo	Centro Provincial del Libro y la Literatura
Salón del Mar (Artes Plásticas)	Anual	Abril	Centro Provincial de Patrimonio Cultural Museo Histórico Provincial
Feria de Arte Popular (Asociación Cubana de Artesanos Artistas)	Anual	Octubre	Fondo Cubano de Bienes Culturales
Festival del Cine Francés	Anual	Abril	Centro Provincial del Cine
Festival Jorge Villazón in Memoriam	Cada 2 años	Marzo	Centro Provincial del Cine
Coloquio Carlos Rafael Rodríguez	Anual	Octubre	Biblioteca Provincial "Roberto García Valdés" Universidad de Cienfuegos

Fuente: Plan de desarrollo del MINTUR

2.2.5 Principales conmemoraciones tradicionales, históricas, religiosas y festivas

Conmemoración	Fecha
Carnavales	Agosto
Conmemoración por el Levantamiento del 5 de Septiembre	5 de septiembre
Procesión de Nuestra Señora de la Purísima Concepción	8 de diciembre
Acto y peregrinación por el 5 de septiembre	5 de septiembre
Celebración del 1ero de mayo	1 de mayo

Fiesta del Cabildo de Santa Bárbara en Palmira	4 de diciembre
Ceremonia de Fundación de la Ciudad	22 de Abril
Celebración de declaratoria de Patrimonio Cultural de la Humanidad	15 de julio
Fiesta Campesina por San José de la Montaña en el Barrio Paraíso	19 de marzo
Jornadas de la Cultura municipales (depende de fechas de fundación de los municipios)	

Fuente: Plan de desarrollo del MINTUR

2.2.6 Recursos Humanos. Personal existente calificado para la organización de eventos, potencial científico técnico.

El territorio posee un alto potencial científico técnico con posibilidad de participación en eventos.

La tabla siguiente muestra solamente cuatro de los centros generadores del mismo.

Institución	Cantidad de profesionales	Doctores	Master en Ciencias
Universidad de Cienfuegos	454	69	256
Universidad de Ciencias Médicas Hospital Gustavo Aldereguía Lima	516	8	41
Escuela de Hotelería y Turismo	31	1	23

Fuente: elaboración propia

No se incluyen todos los recursos humanos calificados de los demás sectores productivos y de servicios de la provincia porque no fue posible localizar la información.

En el territorio existió el personal calificado para la organización profesional de eventos agrupado por la secretaria provincial, al desaparecer la misma, se dispersó hasta los momentos actuales.

2.2.7 Otros elementos intangibles: Poder de convocatoria de las instituciones, antecedentes.

La provincia de Cienfuegos posee instituciones y organizaciones con alto poder de convocatoria para eventos, donde se destacan: 443 entidades, de ellas 82 empresas, el resto son unidades presupuestadas de la educación, la salud y otros servicios, 110 instituciones culturales, más de

300 instalaciones deportivas, todas ellas con personal altamente calificado y con algún tipo de categorización científica.

Existen importantes antecedentes en el territorio para la celebración de eventos de todo tipo con prevalencia de los tradicionales náuticos recreativos, así como los culturales, deportivos, científicos de varias temáticas y los turísticos, hasta eventos políticos internacionales. Algunos de ellos mencionados anteriormente.

2.3. Análisis de la Infraestructura Básica

Inventario de Sede de eventos, condiciones de la infraestructura, equipamiento y servicios afines
Evaluación según normativas AIPC

Principales sedes de eventos inventariadas.

Sede	Cantidad de Salones	Condiciones de los salones	Equipa- miento	Servicios afines
Universidad de Cienfuegos	5	Regular	Regular	Regular
Universidad de Ciencias médicas	8	Regular	Regular	Regular
Hospital General	7	Buenas	Regular	Regular
Universidad Pedagógica	5	Buenas	Regular	Regular
Hotel Pasacaballo	6	Buenas	Regular	Regular
Hotel Rancho Luna	3	Buenas	Regular	Regular
Villa Guajimico	2	Regular	Regular	Regular
Villa Yaguanabo	1	Buenas	Regular	Regular
Hotel La Unión	2	Buenas	Regular	Regular
Hotel Jagua	3	Buenas	Regular	Regular
Teatro Tomás Terry	2	Buenas	Regular	Regular
Teatro Luisa	1	Regular	Regular	Regular

Fuente: Elaboración Propia

Evaluación general de las sedes de eventos según normas de la AIPC ajustadas al territorio.

Existen 9 salones con capacidad para más de 300 eventistas en sesiones plenarias, con regulares y buenas condiciones, poseen escenario, iluminación adecuada, asientos relativamente cómodos, algunos están climatizados y tienen posibilidades de convertibilidad. De manera general los servicios afines son muy limitados. Los medios técnicos son insuficientes en todas las sedes. De estos salones los mejores se ubican en el Hospital General y en los hoteles Pasacaballo y Jagua.

Los demás salones poseen espacios pequeños, aptos para eventos de pequeño y mediano formato y también adolecen la falta del equipamiento técnico necesario, esta carencia se suple con la creación de una unidad provincial técnica de eventos que facilite el alquiler de los medios a las sedes.

2.4 Análisis de la infraestructura complementaria

Comunicación y transporte, Alojamiento, Restauración, (Sector estatal y privado), Entretenimiento, Aeropuertos, Servicios básicos: Bancos, Casas de cambio, centros de salud, Farmacias, comercios, correos, otros. Inventario y breve valoración.

Red Hotelera

En la actualidad el destino cuenta con 840 habitaciones con la estructura siguiente:

Hotel	Cadena	Categoría	Ubicación	Número de Habitaciones.
La Unión	Gran Caribe	Encanto	Ciudad	49
Rancho Luna	Gran Caribe	3 estrellas	Playa	225
Faro Luna				46
Hostal Palacio Azul	Gran Caribe	Encanto	Ciudad	7
Jagua	Gran Caribe	4 estrellas	Ciudad	145
Hostal Casa Verde	Gran Caribe	Encanto	Ciudad	8
Hostal Perla del Mar	Gran Caribe	Encanto	Ciudad	9
Pasacaballos	Islazul	3 estrellas	Playa	188
Punta la Cueva	Islazul	2 estrellas	Playa	67

DIAGNOSTICO DE LA SITUACION ACTUAL DEL TURISMO DE EVENTOS EN EL DESTINO CIENFUEGOS

Villa Yaguanabo	Islazul	3 estrellas	Playa	40
Villa Guajimico	Campismo	3 estrellas	Playa	54
Total				840

Fuente: Elaboración propia.

Sólo el 25.9% de las habitaciones existentes se encuentran clasificadas entre las categorías de 4 estrellas y Encanto.

Casas particulares: 40 hostales (23 de alto estándar y 17 de medio estándar)

2.5 Infraestructura extra hotelera y técnica

Servicios de Palmares (Gastronomía recreación y ocio):

Ranchón La Aguada	Cabañas (4) Cafetería Restaurante
Delfinario	Restaurante Oferta recreativa (animales acuáticos)
Bolera	Centro recreativo La Bolera Restaurante Punto de Ventas Foto Club
Cafeterías	El Palatino Dinos Pizza Dinos Plaza Dinos Luisa Cafetería San Carlos
Cruces - Lajas	Ranchón Te Quedarás (Lajas) Centro nocturno Cosmopolita Punto de ventas: 2
Gastronomía Ligera	Puntos de Ventas: 8
Club Cienfuegos	Restaurante Cafetería Centro Nocturno Parque recreativo Renta de motos
Centro recreativo Costa Sur	Actividades recreativas Centro nocturno Sala de fiestas Restaurante como servicio adicional
Club El Benny	Centro nocturno

Fuente: Plan de desarrollo del MINTUR

Restaurantes no estatales: 49 de altos estándares, aptos para el turismo internacional y la atención a eventos de pequeño formato.

2.6 Otros servicios complementarios.

CADENA O GRUPO	INSTALACION	PRODUCTO
TURISMO Y SALUD CUBANACAN	Clínica Internacional	Turismo y salud
	Óptica Miramar	
	Farmacias	
AGENCIAS de VIAJES	Agencia de Viajes Cubanacán	Viajes
	CUBATUR	
	Havanatur	
	ECOTUR	
MARINAS NÁUTICA	Marina Marlin	Náutico
	Punto Náutico Hotel Rancho Luna	
	Punto Náutico de la Marina	
	Centro de Buceo Internacional	
CUBANACAN EXPRESS	Cubanacán Express (Agencias de mensajería, aduanales y de servicios aéreos)	Servicio de mensajería nacional e internacional
TIENDAS CARACOL	Tienda La Nueva Isla	Comercio
	Casa del Fundador	
	Tienda La Perla	
	Tienda Record (Peletería)	
	Centro Comercial Punta Gorda	
	Centro Comercial Boulevard	
	Casa del Embajador (Ron y tabaco)	
	Ranchón La Aguada	
	Tiendas vinculadas a los Hoteles (9)	
	Salón juvenil	
SERVISA	Fábrica de Helados Alondra (En Trinidad)	Servicios de Apoyo
	Taller Automotor	
	Centro de Elaboración	
	Lavandería UNICORNIO	
EMPRESTUR	EMPRESTUR: Tres áreas: Mantenimiento constructivo, Servicios Técnicos y Recursos Naturales.	Servicios de Mantenimiento y Reparaciones Constructivo y Tecnológico

TRANSTUR	Renta de autos	Transporte Turístico
	Ómnibus	

Fuente: Plan de desarrollo del MINTUR

2.7 Servicios de apoyo

- ◆ Bases de combustible : 1 (Transtur)
- ◆ Talleres automotrices: 2, Transtur y Servisa respectivamente.
- ◆ Lavanderías: 1, Unicornio, Servisa
- ◆ Centros de elaboración de alimentos: 1, Servisa
- ◆ Fábrica de helados Alondra: 1 de Servisa (en Trinidad)
- ◆ Aprovisionamiento: ITH, principal proveedor
- ◆ Agencias de mensajería, aduanales y de servicios aéreos: Cubanacán Express
- ◆ Servicios de Mantenimiento y Reparaciones Constructivo y Tecnológico: Emprestrur.
- ◆ Servicios de aduana, consultoría jurídica internacional, extranjería, banco financiero internacional, otros bancos, canje de divisas y otros.

2.8 Comunicación y transporte

La ciudad de Cienfuegos tiene acceso por carretera desde cuatro direcciones diferentes. Por el este se llega de Trinidad por el Circuito Sur. Por el noreste desde el municipio de Cumanayagua, por el norte se arriba desde Villa Clara por el municipio de Palmira y por el oeste, la vía que une la urbe con la Autopista Nacional, en el municipio de Aguada. Todas estas carreteras se encuentran en buen estado de conservación y están señalizadas. Las calles principales de la ciudad mantienen buen estado constructivo, con excelente señalización que incluye semáforos en las intercepciones más importantes. Por tierra la cabecera provincial se une también por la vía férrea a la vecina provincia de Villa Clara.

La ciudad se enlaza con el exterior por vía aérea a través del aeropuerto internacional Jaime González que recibe vuelos nacionales e internacionales procedentes de Canadá y Estados Unidos en aviones de pequeño y mediano porte.

La otra vía de acceso es la marítima, por las aguas de su bahía los navegantes encuentran tres terminales donde atracar y desembarcar: la Marina Marlín, la Terminal de Cruceros Olimpia Medina, y el puerto comercial de Cienfuegos con varios atraques o espigones.

Transporte. Existen en el territorio cuatro agencias transportistas principales: Grupo Empresarial TRANSTUR, que brinda servicios para el turismo, con un alto nivel de calidad y confort en ómnibus, y renta de autos y motos. Empresa TRANSMETRO, servicio de ómnibus para empresas, Empresa de Ómnibus Nacionales, con servicio público interprovincial, en ómnibus

especiales tanto en moneda nacional como en divisa a través de VIAZUL., además del servicio de ómnibus urbanos e intermunicipales. La cuarta agencia es CUBATAXI, que brinda servicios de taxi las 24 horas. En el territorio operan además una amplia gama de carros de alquiler particulares.

2.9 Análisis externo

El análisis externo examina la competencia, el mercado turístico, el entorno así como las tendencias relevantes del sector y sus implicaciones para el destino turístico.

Los análisis de tendencia de los principales indicadores económicos y de la operación turística de la provincia de Cienfuegos muestran que hay una situación comprometida en el desarrollo del turismo. Anexo 1

Los turistas físicos extranjeros muestran un ritmo de crecimiento estable durante el período 2008 – 2012 (24%), que pudiera ser superior si se aprovecharan todas las oportunidades y recursos con que cuenta el destino Cienfuegos.

Los turistas días extranjeros muestran un ritmo de crecimiento estable a partir del año 2010. Durante el período 2008 – 2012, solo se produce un incremento del 19.5%. Anexo 2

La tendencia de la estancia media es a disminuir de manera sistemática. A partir del año 2009. Anexo.3

Los turistas días nacionales mostraron ritmos de decrecimiento durante los años 2008, 2009 y 2010. En el año 2011 se observa un crecimiento importante. El comportamiento del año 2012 no fue similar al año 2011. Anexo.4.

A partir del año 2008 se aprecia una tendencia al decrecimiento de la ocupación internacional, aunque con un ligero crecimiento en el 2012. Se debe destacar que no se ha logrado en el destino elevar sustancialmente la ocupación total de las instalaciones del destino. Anexo.5.

Los ingresos turísticos muestran ritmos de crecimiento ligeros pero estables a partir del año 2010. Anexo.6

Estos datos ofrecen una panorámica real de la tendencia turística en el destino matizada hacia una estabilidad general con tendencia al decrecimiento y el estancamiento de la actividad. El escenario favorece la adopción de estrategias proactivas que dinamicen el sector para revertir la situación actual y una de ellas es la potenciación del turismo de eventos a través del rescate y renovación de los tradicionales y la captación de nuevas sedes.

2.10 Análisis de la Competencia

El estudio de la competencia encierra tanto la identificación de los destinos competidores como la evaluación de los mismos para determinar la situación competitiva y obtenerse las ventajas y debilidades competitivas. El estudio del mercado tiene como objeto la determinación de los turistas objetivos, así como la identificación de sus necesidades y características esenciales. El estudio del sector se realiza con el objetivo de detectar tendencias, segmentos de mercado y factores clave de éxito que permitan conocer las oportunidades y amenazas para el destino. El estudio del entorno permite conocer los factores no controlables por el destino que restringen o impulsan su desarrollo. Este análisis permite conocer además, amenazas al desarrollo del destino así como ser fuente de oportunidades.

Los principales competidores se determinan al considerar que los destinos cercanos operan con los mismos mercados emisores y ofrecen productos turísticos similares, por su cercanía se identifican a los destinos Villa Clara, Trinidad, Sancti Spiritus, Ciego de Ávila y Matanzas. No obstante es preciso señalar que Cienfuegos, como destino posee ventajas únicas que lo diferencian de sus competidores más cercanos.

Villa Clara es un atractivo destino turístico de sol y playa, histórico, cultural y de salud, que dispone de los recursos necesarios para continuar su crecimiento. Entre sus principales fortalezas se encuentran tanto su imagen asociada con la figura del Che Guevara que le da un distintivo único a la ciudad de Santa Clara. Dispone además, del reconocimiento en Cuba como destino turístico de sol y playa, seguro y tranquilo en su cayería norte, con varios cayos de belleza incomparable como el de Santa María, Cayo Ensenachos y Cayo Las Brujas de excepcionales playas y excelentes fondos marinos. Mientras que entre sus debilidades están la escasa promoción de sus recursos turísticos culturales, así como una red hotelera en la ciudad de Santa Clara carente de atractivos y de diversificación, de baja calidad y poca variedad de servicios turísticos (restauración, guía, información). Una de las ventajas del destino Cienfuegos sobre Villa Clara es contar en la propia ciudad con una red hotelera variada de gran calidad, además de la cercanía de los recursos marinos y el “sol y playa” que en Villa Clara se encuentran un tanto alejados de la ciudad.

Sancti Spiritus posee en su porción de la Sierra del Escambray un sitio con atractivos para los amantes de la naturaleza y algunas actividades deportivas, además posee la modalidad de sol y playa, destacándose en este sentido el Hotel Ancón con su respectiva playa. Sin embargo, el mayor atractivo del destino Sancti Spiritus lo es sin dudas la ciudad de Trinidad, considerada la villa museo o la ciudad museo del Caribe, posee uno de los conjuntos arquitectónicos coloniales,

(siglos XVII y XVIII) más completos y mejor conservados del continente americano, un hecho reconocido por la UNESCO en 1988, cuando la declaró Patrimonio Cultural de la Humanidad, además tiene el atractivo histórico de ser una de las primeras siete villas fundadas en Cuba y todo un arraigo cultural realmente único en Cuba por sus características y el posicionamiento que ha alcanzado. Dispone de un gran número de museos y sitios para visitar y las propias calles de la ciudad hacen vivir al visitante algunas horas en el pasado colonial. Es importante aclarar que precisamente estas son las diferencias con el destino Cienfuegos, que es una ciudad moderna fundada por colonos franceses con otros atractivos urbanos únicos de singular belleza y un mayor número de actividades náuticas.

Ciego de Ávila es otro de los destinos que puede significar competencia para Cienfuegos, este es uno de los principales destinos turísticos de la isla, básicamente por la presencia en su territorio de Cayo Coco y Cayo Guillermo (Jardines del Rey). Sin embargo, no es este su único atractivo, la misma ciudad de Ciego de Ávila y la de Morón. Su símbolo urbano es la escultura de un gallo, ave inspiradora de alegrías y esperanzas, según la tradición local. Morón atesora también patrimonios arqueológicos de gran significación, que actualmente se hallan expuestos en su museo.

Matanzas es hoy uno de los principales destinos turísticos de Cuba, la sola presencia del polo turístico más reconocido del país, Varadero, así lo deja ver. Varadero dispone de varios lugares a visitar, hotelería de gran lujo y mucha diversidad, playas de gran belleza, campo de golf y un sin número de servicios y actividades de todo tipo para los visitantes. La ciudad de Matanzas atesora importantes monumentos muebles e inmuebles de incalculable valor histórico y arquitectónico, es considerada la ciudad de los puentes y le dicen la Atenas de Cuba, sin embargo el grado de conservación de los mismos es de regular a mal por lo que como atractivo ciudad no compite con Cienfuegos.

2.11 Análisis de los indicadores de Turismo de eventos.

Como se evidencia, la cantidad de eventos realizados en el destino Cienfuegos desde el año 2005 hasta hoy es muy pobre, aunque se cuenta en el destino con una buena cantidad de lugares que pueden ser sede de eventos de diversos tipos. En cuanto a la estacionalidad de los eventos se puede concluir que el período de mayor auge de eventos en el destino según los datos analizados es desde febrero hasta mayo, mientras que los meses menos activos en este sentido son diciembre y enero, aspecto notablemente positivo si se considera que su período de

auge coincide con el momento en comienza a sentirse la estacionalidad turística en el destino de manera general, lo que ratifica desarrollar y promover la actividad de eventos como un elemento atenuador de la estacionalidad. Además, el período de menos celebración de eventos coincide con la plenitud de la temporada alta en el destino y por tanto puede ser menos notable.

Entre las temáticas que predominan en los eventos realizados se encuentran los de deporte, ciencias sociales y técnicas, medicina y educación. En cuanto a las tipologías de eventos más frecuentes en el destino se encuentran los talleres, congresos, festivales y conferencias en ese orden.

El promedio de duración de los eventos en el destino es de cuatro días, aunque la mayoría de los eventos duran tres días; y las principales instituciones generadoras de eventos en la provincia son los centros de la enseñanza superior (Universidad Provincial, Universidad de Ciencias Médicas e Instituto Superior Pedagógico) y el Hospital Provincial Docente “Gustavo Aldereguía Lima”, como se puede apreciar estas son insuficientes para lograr un buen desarrollo de la modalidad en el destino.

De manera general los indicadores muestran un muy pobre desarrollo de la actividad de eventos a pesar de lo que esta puede significar para el desarrollo turístico del destino y de las enormes potencialidades de las que dispone el mismo.

Número de eventos en Cienfuegos 2005-2011

AÑO	Número de eventos
2005	5
2006	6
2007	4
2008	5
2009	8
2010	10
2011	7
Total	45

Fuente: Elaboración propia.

Esta tabla fue elaborada a partir de datos obtenidos en el Ministerio de Turismo (MINTUR) de Cienfuegos y del Buró de Convenciones de Cuba (BCC). Como se puede apreciar el número de eventos muestra sus cifra más altas en los dos últimos años, pero el mayor significado de estos datos es sin dudas que no existe hoy un desarrollo notable de eventos en el territorio.

Total de participantes (nacionales y extranjeros)

Es preciso aclarar que para obtener la siguiente información fue necesario acudir a cada una de las principales sedes de eventos en el destino debido a la ausencia de la misma en el MINTUR. Durante este recorrido y a partir del análisis de la información obtenida se puede concluir que los eventos realizados en Cienfuegos son generalmente de pequeño formato (desde 50 hasta 249 participantes), según la clasificación de la ICCA (Asociación Internacional de Congresos y Convenciones) por el tamaño o el número de delegados.

La siguiente tabla muestra el resumen de la información obtenida en el destino sobre este indicador:

AÑO	Participantes nacionales	Participantes extranjeros	Total de participantes
2005	702	410	1112
2006	756	4522	1208
2007	471	243	714
2008	692	384	1076
2009	951	502	1453
2010	1106	624	17430
Total	4678	2615	7293

Fuente: Elaboración propia

2.12 Valoración de la calidad de los eventos

Para el desarrollo de este aspecto se tuvo en cuenta opiniones de líderes de eventos recogidas a través de fuentes secundarias como libros de visitantes y notas de prensa. Además se entrevistaron a varios directivos de las principales

sedes con una única pregunta: ¿Cómo valoran los eventistas la calidad general del evento y cuáles son sus insatisfacciones principales?

Se pudo conocer que de manera general los participantes en los principales eventos del destino manifestaron satisfacción por la calidad de los mismos, y reconocen la adecuada preparación del personal, la esmerada organización, la profundidad de los debates, resaltan como atributos positivos, la hospitalidad de los ciudadanos, la limpieza de las calles, la belleza y conservación de la ciudad. Y señalan que las principales insatisfacciones radicaron en la lejanía de los alojamientos de la ciudad, la falta de actividades complementarias, insuficientes medios técnicos, algunas deficiencias con la calidad del servicio en los hoteles y escasa cobertura de prensa del evento.

2.13 Elaboración de la matriz DAFO

El estudio de las Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades resulta muy importante para resumir el estudio de los recursos y concertarlo con los factores clave del estudio del entorno. Se concibe por matriz DAFO "la estructura conceptual para el análisis sistemático que facilita la comparación de las amenazas y oportunidades externas con las fuerzas y debilidades internas de la organización", en este caso el destino turístico Cienfuegos. (Bigné 2000)

Para realizar la misma en este caso de estudio se realizó una tormenta de ideas con la participación de directivos del sector turístico del destino, profesores de FORMATUR, trabajadores de agencias de viajes y representantes de algunos centros generadores de eventos como el CITMA, MINCULT, INDER.

Los resultados se exponen a continuación:

Fortalezas

1. Atractivos turísticos únicos en el país en el orden natural y sociocultural. (Identificados en el diagnóstico)
2. Infraestructura turística adecuada al nivel de desarrollo del destino.
3. Amplias facilidades de acceso al destino y sus atractivos.

4. Facilidades infraestructurales para la realización de conferencias y eventos.
5. Representación de AAVV y TTOO en el territorio
6. Recursos humanos calificados y con posibilidades de superación continúa.
7. Existencia de cuatro Hoteles Encanto.

Debilidades

1. Falta de integración entre los actores responsabilizados con la actividad turística: Autoridades municipales, MINTUR, MINCULT, INDER, MINSAP y otros.
2. Insuficiente infraestructura técnica de los hoteles y de la marina.
3. Escasas ofertas de recreación, ocio y actividades náuticas.
4. Escaso aprovechamiento de los recursos relacionados con la salud para su uso turístico.
5. Insuficiente comunicación promocional turística del destino
6. La calidad del servicio no cubre todas las expectativas de los clientes.
7. La comercialización actual no garantiza el incremento de la estancia media.

Amenazas.

1. Entorno internacional desfavorable matizada por la crisis económica, falta de fuentes de financiamiento y bloque económico.
2. Surgimiento de destinos emergentes o priorizados en el país.
3. Ofertas más atractivas en cuanto a confort y precios en el área del Caribe.
4. Inadecuada estructura del mercado por países y modalidades
5. La demanda evoluciona mucho más rápidamente que la oferta del destino.
6. Restricciones financieras para el desarrollo de las inversiones en el destino.
7. Prioridad del polo petroquímico en la provincia de Cienfuegos.

Oportunidades

1. Apertura de los viajes para los cubanos residentes en EEUU.
2. Apertura de ofertas de turismo en divisas al mercado nacional.
3. Existencia de un plan de ordenamiento territorial turístico con amplias posibilidades de aprovechamiento de los recursos.
4. Surgimiento de mercados emisores emergentes en el mundo y la región.
5. Creciente prestigio internacional de Cuba.
6. Seguridad ciudadana en el destino.
7. Incremento de segmentos del mercado turístico norteamericano.

Matriz DAFO

DIAGNOSTICO DE LA SITUACION ACTUAL DEL TURISMO DE EVENTOS EN EL DESTINO CIENFUEGOS

		Oportunidades								Amenazas									
			O1	O2	O3	O4	O5	O6		O7		A1	A2	A3	A4	A5		A6	A7
F o r t a l e z a s	F1		4	5	5	5	3	3	5			3	5	5	5	4	4	4	60
	F2		4	4	5	5	3	3	5			3	4	4	4	3	4	2	53
	F3		5	4	5	5	3	3	5			2	4	5	4	3	4	4	56
	F4		3	5	5	5	4	4	4			2	4	4	5	4	4	5	58
	F5		5	5	5	5	4	4	4			4	5	5	5	4	3	3	61
	F6		4	4	5	5	5	5	4			4	4	4	4	4	4	3	59
	F7		4	5	5	5	4	4	5			2	5	5	5	4	3	2	58
D e b i l i d a d e s	D1		3	5	5	5	3	3	5			3	5	5	5	5	5	4	61
	D2		5	5	5	5	2	2	5			2	5	5	4	4	4	4	57
	D3		5	5	5	5	3	3	5			2	5	5	4	4	4	4	59
	D4		3	2	4	5	3	3	3			4	4	4	4	4	3	3	49
	D5		5	5	3	5	4	4	4			4	5	5	5	4	4	3	60
	D6		5	5	3	5	4	3	5			3	4	5	4	5	4	3	58
	D7		4	5	5	5	4	3	5			3	4	4	5	5	5	3	60
			59	64	65	70	49	47	64	0	41	63	65	63	57	55	47		

Total de celdas 196

Posible suma de impactos	980
Impactos C1	215 (21.9)
Impactos C2	203 (20.7)
Impactos C3	200 (20.4)
Impactos C4	201 (20.4)

Análisis DAFO:

La valoración de los impactos cruzados de los resultados del diagnóstico estratégico interno y externo, expresa que el destino Cienfuegos se encuentra posicionado en el cuadrante No 1, el de las fortalezas y oportunidades, no obstante, se observa un cierto equilibrio en los resultados de los tres cuadrantes restantes, lo que induce a reflexionar acerca del aprovechamiento certero de las oportunidades registradas para atenuar el impacto de las amenazas detectadas, así como el hecho de aplicar un enfoque activo y creativo en la minimización de las debilidades con que se cuenta en función de la aplicación de una estrategia ofensiva que cree y construya un escenario de dinamización de desarrollo que, a base de propuestas arriesgadas y de trabajo sistemático renueve el producto, dinamice la actividad de eventos y congresos, se capten sedes importantes para cambiar la imagen de marca del destino, atraer inversionistas y administradores extranjeros bien posicionados y así incrementar el número de turistas, mejores precios y segura recuperación del capital invertido.

A partir de lo anterior el MINTUR en estrecha coordinación con los organismos decisores del territorio está en condiciones de adoptar una estrategia de desarrollo del turismo de eventos consistente en:

1. Reorganizar la Secretaria Provincial de Eventos.
2. Rescatar todos los eventos tradicionales del destino.
3. Captar nuevos eventos sedes, científicos y culturales.
4. Elaborar el cronograma anual de eventos de la provincia.
5. Elaborar un plan de remozamiento y mantenimiento de las sedes principales, con énfasis en la especialización y mejoramiento del confort de todos los salones que incluya su convertibilidad.
6. La creación de una unidad provincial técnica de eventos que facilite el alquiler de los medios a las sedes.
7. La selección de personas con actitudes y aptitudes para formarlos como OPC.
8. Elaborar un plan de capacitación continua para los recursos humanos que laboran en las sedes.

Conclusiones

La revisión bibliográfica permitió determinar las definiciones más importantes relacionadas con el turismo de eventos y su integración a los destinos como elemento dinamizador de la estacionalidad turística, a través del análisis del panorama actual de esta actividad y sus tendencias. Al mismo tiempo se precisaron las características más sobresalientes en los eventos internacionales y la infraestructura necesaria para su realización, que incluye el equipamiento especializado y los servicios a fines.

La información contiene también una síntesis de la experiencia internacional de eventos en ciudades y aporta razones sobre las potencialidades de Cuba en esta modalidad.

La investigación validó una vez más, la factibilidad del procedimiento utilizado para lograr los datos de la información primaria y secundaria que conforman el diagnóstico de la situación actual del destino Cienfuegos, pese a la carencia de organismos especializados que facilitaran la búsqueda.

La aplicación del procedimiento a la actual investigación se realizó con la omisión de algunos pasos que no se corresponden con los objetivos precisos de este proyecto.

Los resultados muestran que el destino Cienfuegos, posee condiciones excepcionales para el desarrollo del turismo de eventos dadas en:

- ✓ La existencia de atractivos turísticos únicos en el país que combinan de manera armónica la naturaleza exuberante y la hermosa bahía en abrazo perenne con la ciudad, Patrimonio Cultural de la Humanidad.
- ✓ La presencia de la infraestructura básica necesaria para el desarrollo de congresos, ferias, exposiciones y reuniones, del más alto nivel internacional.
- ✓ La existencia de la infraestructura complementaria con condiciones satisfactorias que incluye la alta accesibilidad al destino, alojamientos de varias categorías y de manera especial, cuatro Hoteles E, una amplia red

de restaurantes estatales y privados, centros recreativos que incluyen delfinario, bolera, cabaret y clubes nocturnos, paseos y excursiones, además de poseer una extensa gama de servicios de apoyo.

- ✓ La presencia de instituciones de altos estudios de larga trayectoria e historia en el plano de la investigación científica como la Universidad de Cienfuegos Carlos Rafael Rodríguez, la Universidad de las Ciencias Médicas, la Universidad Pedagógica y otros, aparte de la existencia de un polo industrial en desarrollo. Todos ellos generadores de un personal altamente calificado y de categoría científica como público potencial para eventos.
- ✓ La persistencia en la ciudad de una rica tradición en la celebración de eventos deportivos, culturales, comerciales y de otra índole viva en la memoria de los residentes locales.

No obstante a lo anterior, el turismo de eventos hoy, está deprimido en el destino debido a la pérdida de sedes y el abandono de otros y la desaparición de la secretaria provincial de eventos como organización aglutinadora. Limitan también la actividad, deficiencias constructivas y de confort que poseen las principales sedes, la carencia de equipamiento técnico especializado y la poca comunicación promocional al respecto.

Recomendaciones

Continuar la investigación para abordar todos sus pasos y descubrir minuciosamente las aristas que puedan potenciar la modalidad en su relación con los recursos humanos en otros sectores económicos y sociales, así como valorar otras sedes fuera de la capital provincial.

Presentar los resultados de esta investigación a la más alta dirección del Partido y del Gobierno como vía para contribuir a la toma de decisiones que dinamicen el turismo de eventos en el destino.

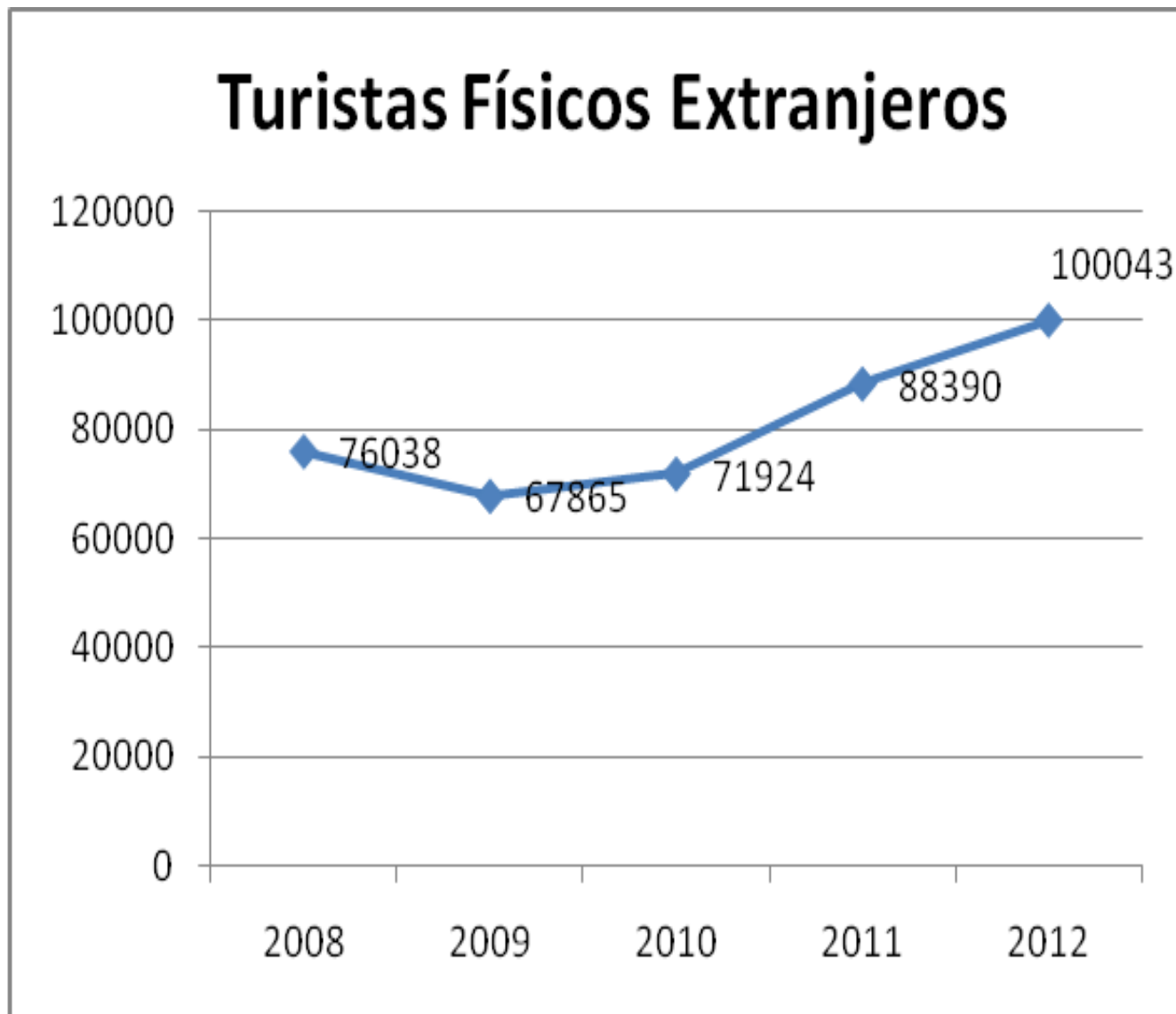
BIBLIOGRAFÍA

- Alarico Gómez, Carlos. (1995). *Gerencia de eventos especiales*. Caracas: Panapo.
- Betancourt García, M. (2006). *Esquema de planificación y gestión integral del turismo desde los territorios*. Universidad de Camagüey.
- Bilbao as a global city, nuevo reto estratégico para el 2010. (2009). Retrieved from <http://www.google.es>.
- Escuela de altos estudios de hotelería y turismo. (2004). *Compilación de artículos sobre eventos*.
- Experiencia española en turismo de Congresos y exposiciones, Santiago de Chile. (2005). Retrieved from <http://www.spain.info/meetspain/es/default/protagonista.asp>.
- Buró de Convenciones de Cuba (2004). *Manual de Normas para la Organización Exitosa de Eventos*.
- Buró de Convenciones de Cuba (2006) *Calendario de Eventos Internacionales*.
- Buró de Convenciones de Cuba (2007) *Calendario de Eventos Internacionales*.
- Buró de Convenciones de Cuba (2008) *Calendario de Eventos Internacionales*.
- Buró de Convenciones de Cuba (2009) *Calendario de Eventos Internacionales*.
- Buró de Convenciones de Cuba (2010) *Calendario de Eventos Internacionales*.
- Buró de Convenciones de Cuba (2011) *Calendario de Eventos Internacionales*.
- Campos, L. M., (2010). *Dossier de la asignatura Organización Profesional de Eventos*. Centro de Estudios Turísticos. Universidad Central de Las Villas.
- Galán, R., (2009) *Apuntes sobre el mercado de eventos en América Latina y el Caribe: principales tendencias*. FIT-CUBA 2009, Palacio de las Convenciones de La Habana, Cuba.

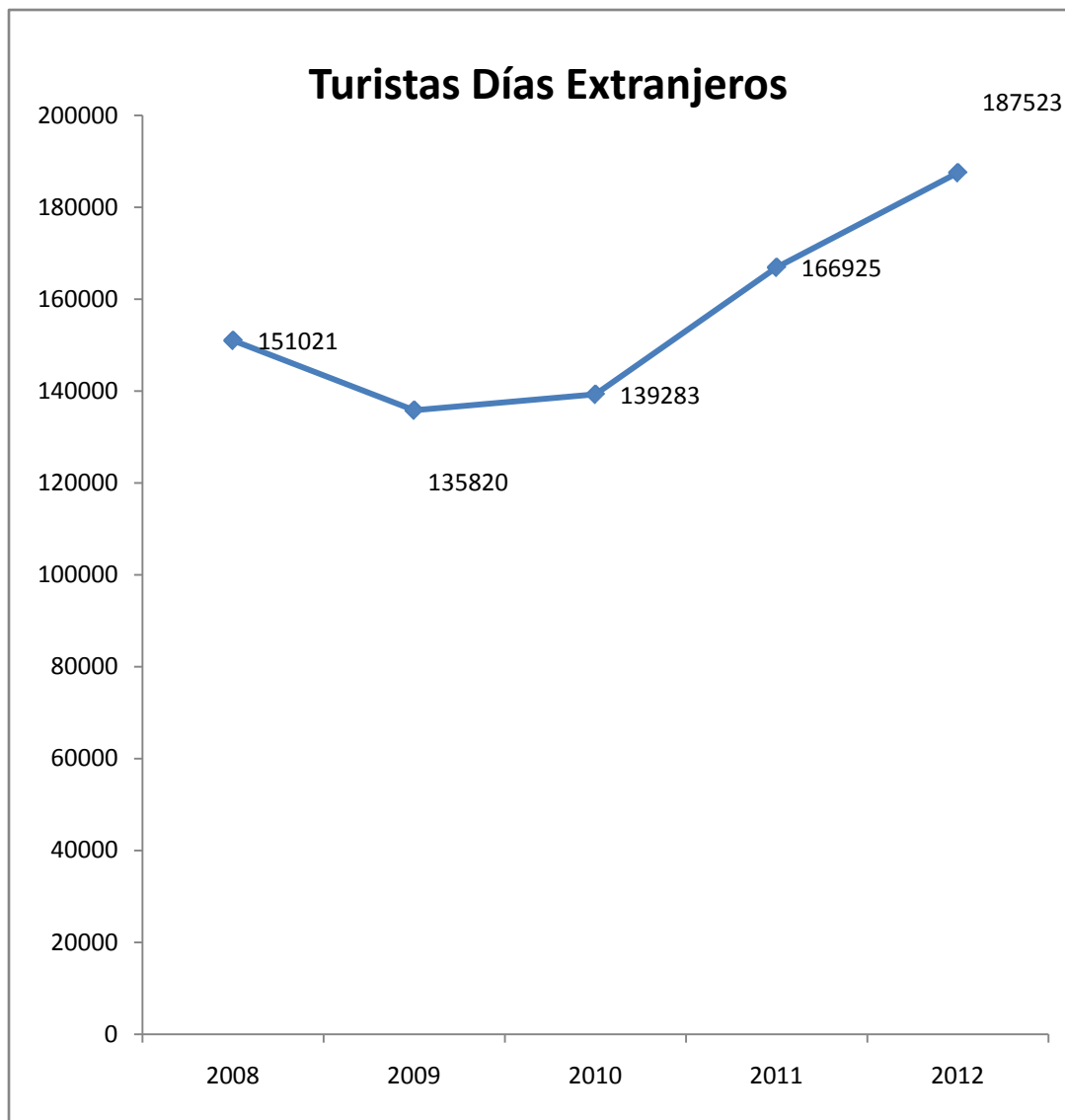
- Lambín, M., (2005) Informe Introductorio de base al Seminario Internacional de turismo de eventos, convenciones y negocios, Buenos Aires, Argentina
- Maure, G., (2007) Análisis y proyección del turismo de eventos en Villa Clara. Tesis en opción al título de Máster en Gestión Turística, Universidad Central de Las Villas, Santa Clara, Cuba.
- Olivera, R., (2000) Servicios: Organización Profesional y Eventos.
- Organización Mundial de Turismo, (2001) Turismo 2020, Visión.
- Organización Mundial de Turismo, (2008) Panorama de turismo internacional, Departamento de Publicaciones.
- Pichardo, J., (2000) Dossier de Organización de eventos. Escuela de Altos Estudios de Hotelería y Turismo, Ciudad de La Habana, Cuba.
- Pichardo, J., (2000) Tipología de los eventos. Fundamentos de la organización de eventos (Material para la docencia), Escuela de Altos Estudios de Hotelería y Turismo, Ciudad de La Habana, Cuba.
- Fernández González, Nancy. (2009). *Elementos claves para insertar los eventos internacionales en la ciudad de Camagüey, como u un producto turístico integrado*. Universidad de Camagüey.
- González R.C. (n.d.). Destreza en la estrategia. Retrieved from <http://www.monografias.com/trabajos13/gaita/gaita.shtml>.
- Marrero Cruz, Manuel. (2008). Conclusiones del Ministro de Turismo. Balance 2007 del Buró de Convenciones de Cuba.
- Marrero Cruz, Manuel. (2007). Tendencias y perspectivas actuales del turismo en Cuba.

- Nodal Pérez, Leticia. (2003). *Mercado de de eventos de las Asociaciones médicas radicadas en los Estados Unidos de América: evaluación de su atractivo*. La Habana.
- Pichardo, J. (2004). Cuba, una Sede Palmo a Palmo.
- Rodríguez Millares, E. (n.d.). Información Técnica No. 6. Buró de convenciones de Cuba.
- Rodríguez Millares, Eulogio. (2011). *Causas que han motivado el decrecimiento del turismo de eventos en Cuba y medidas a proponer para rescatar la posición perdida en los últimos 10 años*. Universidad de La Habana.
- Colectivo de autores (2005). Material de apoyo sobre Mercados Emisores. Universidad de La Habana, Cuba. p 3-4.
- Colectivo de autores, (2000), *Glosario de Términos para Eventos y Afines*. Palacio de las Convenciones de La Habana, Cuba.
- Colectivo de Autores, (2002) *Efectos y futuro del turismo en Cuba*. Escuela de Altos Estudios de Hotelería y Turismo. La Habana, Cuba
- Suarez Echerri, M.G. (2006). *Elementos Metodológicos para el desarrollo del producto eventos integrado al destino. El cayo Santa Lucía*. Universidad de Camagüey.

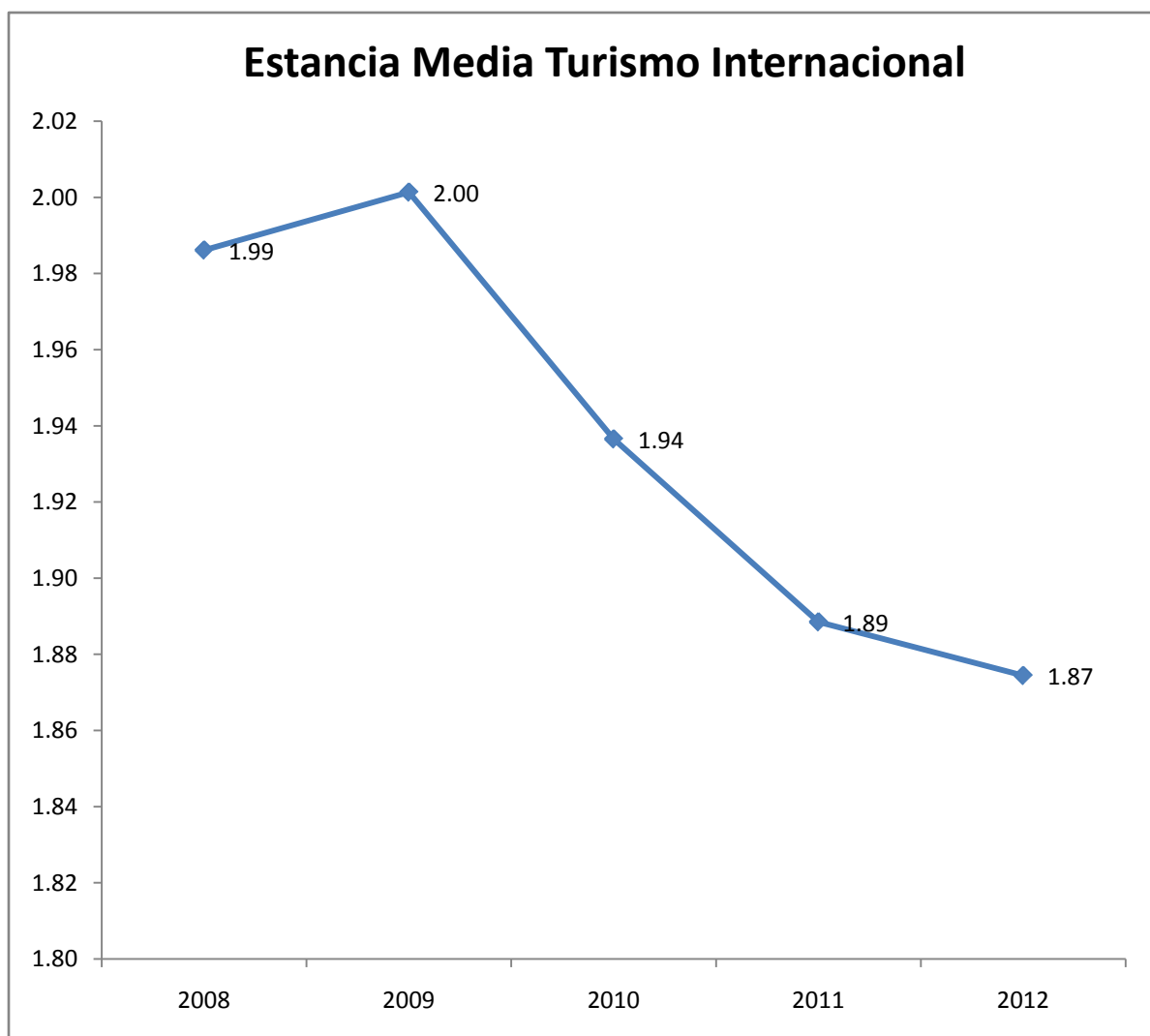
Anexos



Anexo.1.Turistas físicos extranjeros



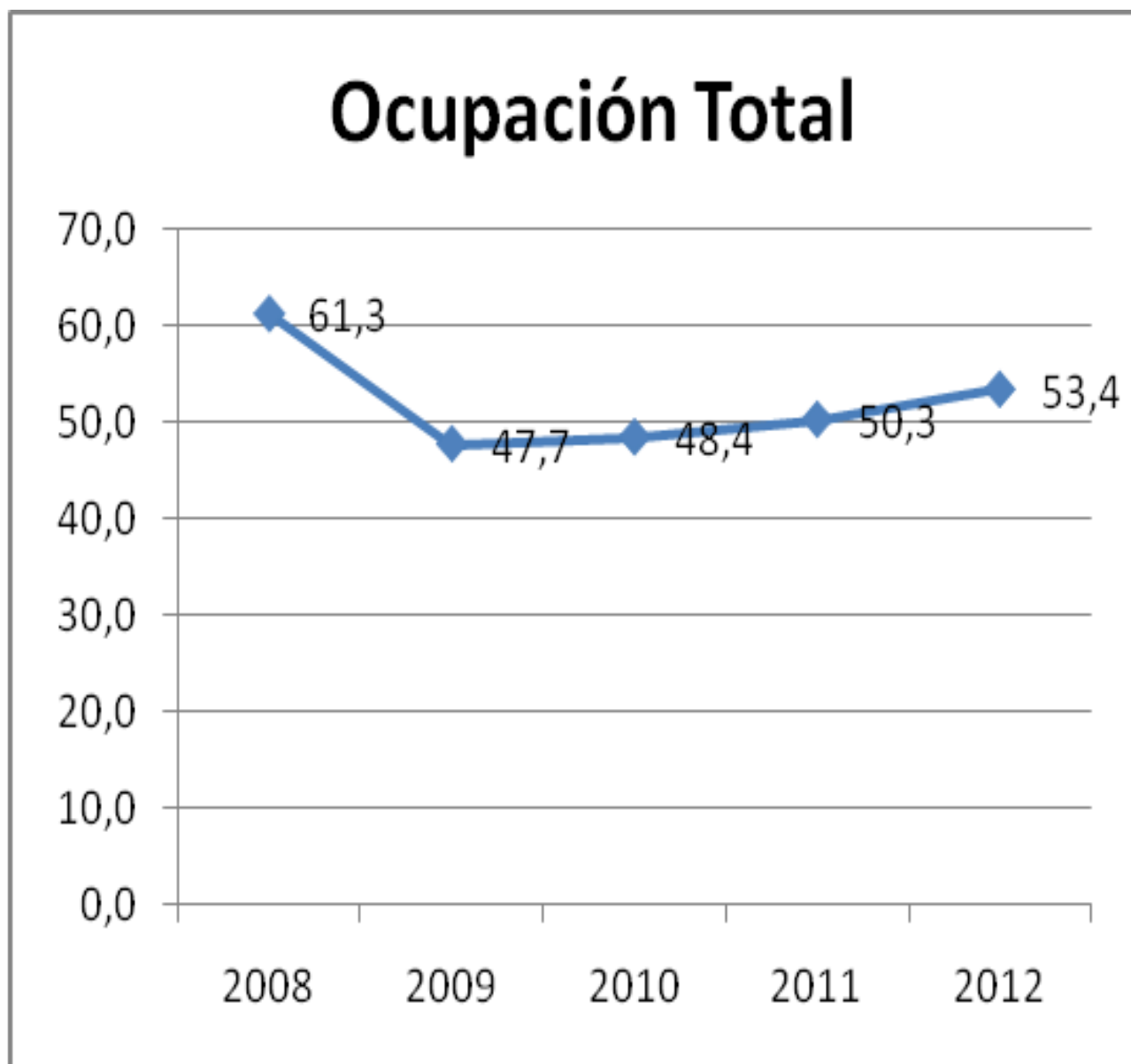
Anexo 2. Turistas días extranjeros



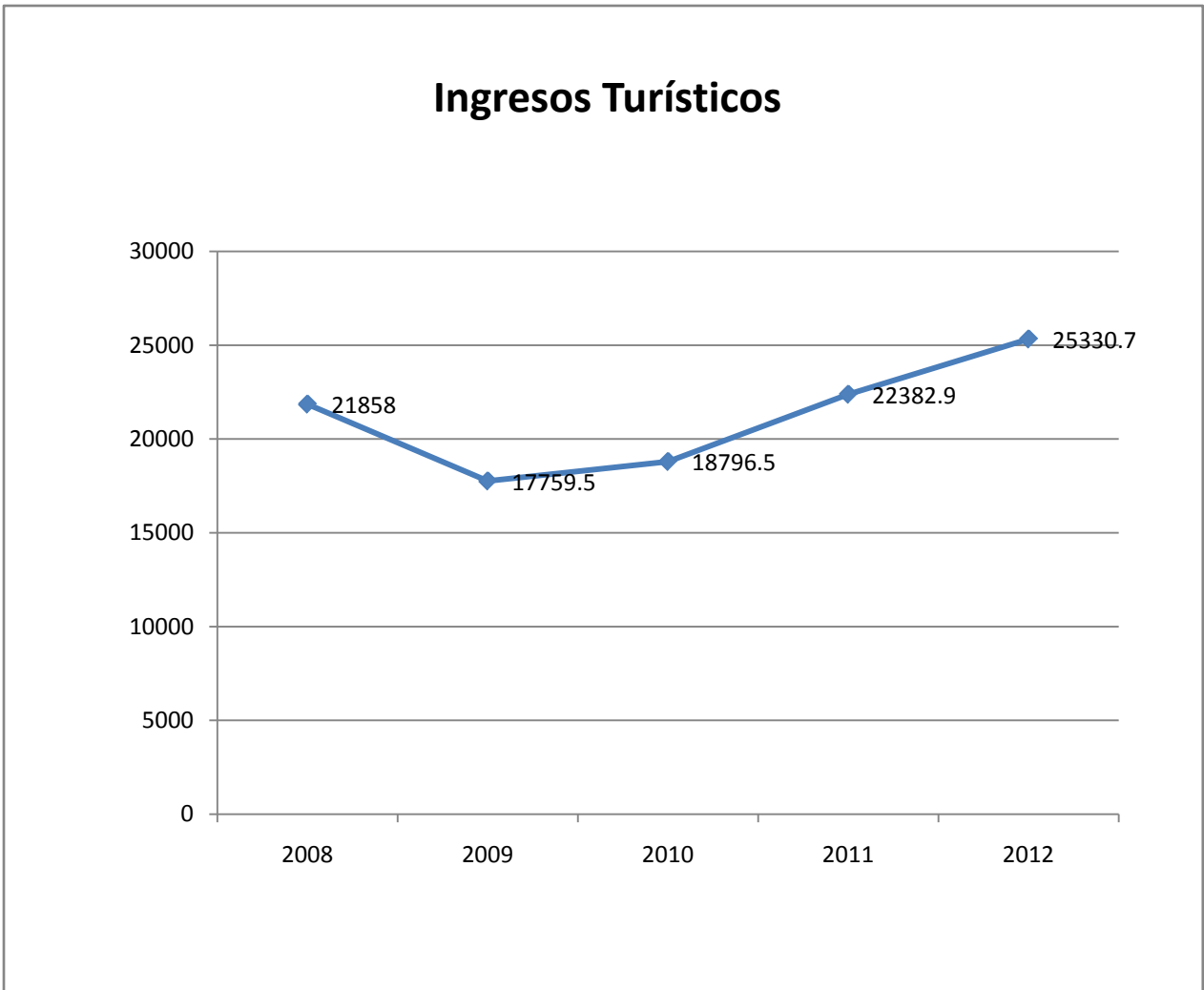
Anexo. 3. Estancia media turismo internacional



Anexo.4.Turistas días nacionales



Anexo.5.Ocupacion total.



Anexo.6 Ingresos turísticos

