

# Trabajar para el futuro desde el presente

No cabe duda de que en el sector del Turismo se ha trabajado mucho, pero hay que trabajar más, mejorar las instalaciones, capacitar mucho al personal, aprovechar las experiencias en su comercialización, tanto nacional como internacional, aplicar las técnicas modernas de promoción, publicidad y comercialización en general, afirmó Eloy Andrés Bertot Bastos, con la autoridad de haber permanecido activamente en el sector alrededor de 21 años.

Comenzó a laborar en el antiguo Instituto Nacional de Turismo (INTUR), en septiembre de 1990, como Director de la Empresa Turística de Santiago de Cuba, donde permaneció hasta el año 2012.

Entre las numerosas anécdotas que acumula está la de los detalles sobre la creación en esa provincia del Grupo Cubanacán. Recuerda la intervención de Abraham Maciques, quien le propuso al Comandante en Jefe Fidel Castro desarrollar el turismo en el oriente cubano, y esta idea fue aceptada. Los primeros hoteles de este Grupo fueron los de playa y el Santiago, en la ciudad. Mientras

que entre los hoteles en explotación en esa época, pertenecientes a la Empresa Turística santiaguera estaban el San Juan, Balcón del Caribe y Casagranda, entre otros.

El Casagranda fue un hotel trasladado a la Empresa Turística por Sed Pérez, en ese momento Presidente del Intur, y por el Presidente del Gobierno de Santiago de Cuba. En 1994, con la fundación del MINTUR Bertot fue designado Delegado del Ministro de Turismo, que en aquel tiempo era Osmany Cienfuegos. Explica que comenzaron a hacerse el Hotel Santiago, el Sierra Mar y Carisol Los Corales, en Baconao. Pues ya el Sierra Morena estaba edificado, y el Saltón que se hizo después a solicitud del Comandante Juan Almeida. Estos

pertenecían a Cubanacán, los otros los gestionaba la Empresa Turística de Santiago de Cuba.

Comenta un hecho que es parte de la historia del Hotel San Juan. A este no fue fácil cambiarle el nombre, pues se llamaba Hotel Leningrado, por entonces había desaparecido la Unión Soviética, y el Hotel se vendía allá como San Petersburgo y en Santiago como Leningrado; los turistas protestaban cuando llegaban a este Hotel que le había sido vendido como San Petersburgo y aquí se encontraban con el nombre de Hotel Leningrado.

Después de las consultas con las autoridades pertinentes se acuerda que el restaurante se siguiera llamándose Leningrado y el Hotel San Juan, por la parte histórica de la Batalla de Santiago de Cuba, a finales del siglo XIX.

Gardel decía que 20 años no eran nada desde el entorno en que él lo decía, pero el ambiente del Turismo en Santiago de Cuba es complejo, porque hay que destacar más su historia, y teniendo en cuenta la celebración de los 500 años de la ciudad y lo que se está haciendo constructivamente en ocasión de esta fecha, hay que aprovecharlo todo, porque se puede ver de conjunto con todas las villas fundacionales, afirmó Bertot.

Agregó que Santiago, como las otras siete villas, son joyas del propio Caribe. Aunque tiene un patrimonio que no posee ninguna otra ciudad del Caribe, requiere de una comercialización diversificada, porque tiene cultura, historia, la idiosincrasia del pueblo, su carnaval, los eventos como la Fiesta del Fuego, y no había muchas habitaciones disponibles, por eso la ciudad necesita revitalizar su capacidad hotelera para todo el visitante que viene a disfrutar de todas estas atracciones.

En esa misma dirección señaló que existe preferencia por las instalaciones por cuenta propia, y que esta forma de gestión llegó para quedarse. Hay lugares muy cómodos, y nosotros como

Turismo tenemos que tomar lo bueno de ellos; destacó que una de las cuestiones esenciales es mejorar los servicios, personalizarlo, aspecto que distingue a los hospedajes no estatales.

Insistió en que los particulares han entrado en la estética de los servicios, tanto de alojamiento como de restaurantes, y en esto ha ayudado el Turismo, porque muchos de estos trabajadores proceden de sus escuelas y sus instalaciones. En Santiago hay que brindar un servicio de primera, cliente a cliente.

Bertot considera que Santiago es una ciudad que ha crecido en habitantes y visitantes, pero está carente aún de productos que puedan satisfacer al turista, se ha trabajado por el MINTUR muy fuerte, sin embargo en la medida en que mejoremos los servicios podremos recaudar más, tenemos que aprovechar más las cosas que aún no se utilizan; hay que crear nuevas ofertas en los hoteles

de playa, vincularlos a las actividades de los hoteles de ciudad, y estrechar la relación entre las agencias y los trabajadores por cuenta propia.

Añadió que los hoteleros y el personal en general deben saber vender su hotel, algo que todavía no se ha logrado como debe ser, y los guías juegan un papel fundamental. Dijo que hay que estrechar las alianzas entre todos los organismos e instituciones que intervienen en todos los eventos, así como con las personalidades que están presentes en Santiago de Cuba.

Con orgullo y optimismo aseveró que Santiago tiene futuro y despega en el turismo, como se aprecia en la terminación de las obras que están en construcción o reconstrucción. Porque se trata de trabajar para el futuro desde el presente, el turismo siempre será una fuente de ingresos importantes para el país, y aunque se ha trabajado duro se espera mucho más de este sector.