

Desde su reapertura al turismo en abril del presente año el Starfish Varadero, actualmente con un 52 % de ocupación, la más alta de ese polo turístico, muestra notables avances en la calidad de los servicios y la satisfacción de sus clientes. Más de 2 300 comentarios en Tripadvisor, sitio de referencia para viajeros de todo el mundo, avalan los elevados estándares de calidad por encima de sus tres estrellas.

En medio del actual contexto y de cara al inicio de la temporada alta el próximo 15 de noviembre, esta instalación prevé continuar sus operaciones con el turismo ruso, principal emisor hasta el momento, a lo que se suma desde las últimas semanas el mercado canadiense.

### Autenticidad y excelencia

Dimitri, Serguei Bocov, Ariel Groisman, Elena Anoshkina y Egor Zakharov califican de espectacular al Starfish, un sitio al que regresan en algunos casos en más de 10 oportunidades con prolongadas estancias.

“La primera vez en Cuba fue en 1998 y en este hotel es mi quinto viaje. He estado en muchos lugares diferentes en el país, pero el Starfish es lo mejor: las personas, la comida, el bar, la playa, es un hotel completo. Me encanta esta Isla, Cuba está en mi corazón”, asegura Dimitriv.

Serguei Bocov, turista ruso, afirma que “en el futuro solo piensa escoger este hotel. La primera vez buscaba muchos hoteles por Internet y me decidí por este cuando leí los comentarios, criterios que pude comprobar a mi llegada además de la excelente comida.

“Estamos muy contentos con los niveles de satisfacción de los clientes, se están reportando mucho en Trip Advisor, ahora mismo estamos entre los 10 mejores hoteles de Varadero. Creo que se ha hecho un gran trabajo al respecto desde la apertura”.

Precisamente hacia ese propósito se enfocan varias estrategias.

Eulalia Rodríguez Landa, especialista de calidad del Starfish explicó que resulta una tendencia el hospedaje de clientes repitentes, quienes disfrutan de la instalación y aprecian las mejoras que hemos realizado en cuanto al bufé y las habitaciones.

“Todos los viernes hacemos una comida especial para los turistas que nos prefieren y regresan. Ese momento nos permite fidelizarnos más con nuestros clientes y con ello también hacemos que se sientan en familia”, asegura Rodríguez Landa.

Una historia singular resulta la experiencia de Ariel Groisman en Cuba, un país al que admira y aprecia por su cultura, su gente y la tranquilidad que encuentra en nuestras calles. Informático de profesión, este ruso radicado en Canadá visita el Starfish por segunda vez, y aunque ha podido viajar por casi todo nuestro país, reconoce que la playa y el personal de esta instalación son únicos.

“Me gusta probar diferentes hoteles, he estado en Playa Vista Azul, en el Grand Memories, pero aquí me gusta mucho más el servicio de la gente, es como familia , la playa es muy rica, la comida buena y por eso decido regresar.

“Para mí Cuba es algo especial por su historia y su cultura muy particular. Me gusta porque puedo conocer esa cultura al salir y caminar por las calles, hablar con la gente, todo es muy abierto y seguro. El turista que camina aquí no se preocupa por nada. Todo el tiempo se está muy tranquilo. Admiro la música, la comida, el tabaco, el baile. Es una experiencia realmente muy atractiva”.

Para Groisman, visitar la Isla siempre es un nuevo comienzo.

“Cuba es muy diferente, es un país admirable. Yo he venido varias veces y siempre es un nuevo descubrimiento. La gente todo el tiempo es muy feliz y es bueno porque donde los trabajadores se sienten a gusto,

nosotros también. Es un servicio auténtico”.

Pero su confianza y admiración va más allá de la calidad de los servicios o la admiración por la cultura, pues espera poder recibir alguna de las vacunas cubanas una vez que sean certificadas por la OMS.

“He hecho mucha búsqueda de información y quiero esperar porque creo que son muy buenas. El sistema tecnológico cubano en este sector tiene experiencia.

He leído sobre las vacunas hechas para el ébola en África, para el cáncer, por eso tengo gran confianza y espero poder vacunarme con ellas”.

“Nuestro equipo, la mayor fortaleza”

Así define Mario Wilmer Duarte Novoa al emblemático colectivo de trabajo del Starfish Varadero.

“Nuestra fortaleza son los trabajadores, un equipo al que a pesar de usar nasobucos se le desbordan la alegría y las ganas de hacer memorable la estancia de cada uno de los clientes. Eso para nosotros es muy importante y pienso que es lo que nos enaltece entre tantos productos diferentes que tiene el polo”.

El hotel, administrado por Cubanacán y el grupo Blue Diamond Resorts, cuenta con más de 400 clientes rusos y canadienses. Este último mercado debe aumentar a partir de la incorporación de vuelos de Air Canadá y Sunwing Airlines.

“Estamos muy expectantes de que el turismo cubano se pueda mover, puedan visitar los hoteles y considerando eso esperamos tener un 80 % de ocupación que es nuestra capacidad máxima en este momento debido a una inversión que estamos realizando”, explica Jaime Capó Palacios, director general del Starfish

Varadero.

El hotel, antiguo Campamento de Pioneros de Varadero, fue inaugurado como instalación turística en 1977, por lo que en los últimos años se ha sometido a varias reparaciones apoyadas por Cubanacán para garantizar la excelencia de sus servicios.

“Este año se hizo completamente nuevo el bufé, se han construido baños públicos y hace dos años se construyeron 90 habitaciones más. En estos momentos estamos inmersos en la reparación de 80 habitaciones estándar que prevemos estarán listas para esta temporada alta. Tenemos una relación calidad-precio muy buena, por eso los clientes escogen este hotel y lo consideran uno de los mejores tres estrellas de Varadero”, aseguró Capó Palacios.

La instalación turística apuesta además por el cumplimiento estricto de los protocolos sanitarios en sus áreas, certificadas con la condición Turismo más Higiénico y Seguro (T+HS), emitido por el Ministerio de Salud Pública.

“Nos han validado en dos ocasiones, es una revisión que se hace aproximadamente cada tres meses y demuestra que se cumplen todos los protocolos establecidos.

Tenemos los pasos podálicos, dispensadores automáticos de gel por todas las zonas y el personal está bien calificado para actuar y preservar la higiene del hotel.

(Por: Lisandra Pérez Coto) Periódico Girón.