



**XII CONFERENCIA INTERNACIONAL DE CIENCIAS EMPRESARIALES
(CICE 2019)**

**IX TALLER INTERNACIONAL DE HOTELERÍA Y TURISMO
(HOTELTUR 2019)**

**Mejoras para incrementar ingresos y número de cruceristas en la
agencia de viajes Cubanacán Sucursal Occidente**

***Improvements to increase income and number of cruise passengers in the
travel agency Cubanacán Sucursal Occidente***

Maité Rodríguez González¹

Resumen

El crucerismo es la modalidad turística de más rápido crecimiento, y dentro de las principales zonas donde se desarrolla, el Caribe se consolida como el destino de mayor frecuencia. Cuba presenta condiciones favorables para el desarrollo sustentable de esta actividad, donde juegan un papel fundamental las agencias de viajes y los servicios que ofrecen a compañías de cruceros y cruceristas. Precisamente la Sucursal Occidente de la Agencia Viajes Cubanacán en la última temporada ha mantenido un bajo rendimiento tanto en la cantidad de cruceristas atendidos como en los ingresos alcanzados. Por tanto, se hizo necesario realizar un estudio para determinar los factores que inciden en esta situación a fin de proponer acciones para revertirla. Para ello, se aplicó un procedimiento de diagnóstico a partir de entrevistas a especialistas, encuestas a los clientes externos y la consulta a los documentos oficiales de la Sucursal, para lo que se emplearon otras herramientas como el análisis de las cinco fuerzas de Porter, el diagrama de Pareto y la matriz DAFO con impactos cruzados. Esto permitió conocer los principales factores que afectan el desempeño de la Sucursal Occidente de la Agencia Viajes Cubanacán, para proponer como principal resultado de la investigación, mejoras que contribuyeran a revertir la situación actual de la entidad con respecto a la atención a compañías de cruceros y cruceristas.

Palabras Clave: Agencia de viajes, Cruceristas, Cruceros, Ingresos

¹ MSc. Universidad de La Habana, Cuba. mrodriguez@ftur.uh.cu



**II Convención Científica Internacional 2019
CIENCIA Y TRANSFORMACIÓN SOCIAL PARA EL
DESARROLLO SOSTENIBLE
Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas**



Abstract

Cruising is the fastest growing tourism modality, and within the main areas where it is developed, the Caribbean is consolidated as the most frequent destination. Cuba presents favorable conditions for the sustainable development of this activity, where travel agencies and the services offered to cruise and cruise companies play a fundamental role. Precisely the Western Branch of the Agency Travels Cubanacán in the last season has maintained a low performance both in the amount of cruceristassatendidos as in the income reached. Therefore, it became necessary to conduct a study to determine the factors that affect this situation in order to propose actions to reverse it. To this end, a diagnostic procedure was applied based on interviews with specialists, surveys of external customers and consultation of the official documents of the Branch, for which other tools were used, such as the analysis of Porter's five forces, the Pareto diagram and the SWOT matrix with crossed impacts. This allowed to know the main factors that affect the performance of the Western Branch of the Travel Agency Cubanacán, to propose as the main result of the investigation, improvements that contribute to revert the current situation of the entity with respect to the attention to cruise companies and cruise passengers

Keywords: Travel agency, Cruise ships, Cruises, Income

Eje Temático II. Turismo y Gestión