

## DIAGNÓSTICO DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DE ALOJAMIENTO NO ESTATALES EN EL MUNICIPIO DE MORÓN

### DIAGNOSTIC OF THE SMALL NON-STATE ACCOMMODATION COMPANIES IN THE MUNICIPALITY OF MORON

**Autores:** Daniel González Ibarquén<sup>1</sup>

Menelio Espinosa Leiva<sup>2</sup>

Yoana Martínez Robell<sup>2</sup>

Ariel Villalobos Olivera<sup>2</sup>

**Institución:** <sup>1</sup>Taller de Atención Técnica de Ciego de Ávila, Cuba

<sup>2</sup>Universidad de Ciego de Ávila Máximo Gómez Báez, Cuba

**Correo electrónico:** [dibarguen.87@gmail.com](mailto:dibarguen.87@gmail.com)

[menelioel@unica.cu](mailto:menelioel@unica.cu)

[ymrobell@gmail.com](mailto:ymrobell@gmail.com)

[ariel@unica.cu](mailto:ariel@unica.cu)

#### RESUMEN

El déficit de habitaciones para responder esta demanda creciente, ha impulsado el servicio de las Pequeñas Empresas de Alojamiento no Estatal en el País. La caracterización de estas empresas permitirá determinar las debilidades y fortalezas de estos negocios durante un creciente incremento turístico. La investigación se realizó en el municipio de Morón de la provincia de Ciego de Ávila, durante el periodo de febrero de 2019- febrero de 2020. El objetivo fue realizar un diagnóstico en las Pequeñas Empresas de Alojamiento no Estatales del municipio. Se realizó un análisis descriptivo exploratorio, y se seleccionaron 35 empresas de los consejos populares norte y sur. Para determinar las características de estas empresas, se aplicaron encuestas a los propietarios, trabajadores y clientes. Las empresas del consejo norte, presentaron mayor nivel cultural en los trabajadores y propietarios, mayor dominio del idioma extranjero, mayor confort de las instalaciones y servicios generales. Este resultado les permite tener mayor conocimiento de la cultura general integral, planificación de sus negocios e inserción en los programas de desarrollo local. Además, mediante este estudio, se comprobó que todas las empresas de esta modalidad en el municipio, presentan pocas proyecciones para un plan de negocios para afrontar un desarrollo creciente del turismo.

**Palabras clave:** Alojamiento, Desarrollo local, Pequeñas Empresas.

#### ABSTRACT

The deficit of rooms to respond to this growing demand has driven the service of Small Non-State Accommodation Companies in the country. The characterization of these

companies will allow to determine the weaknesses and strengths of these businesses during a growing increase in tourism. The research was carried out in the municipality of Moron in the province of Ciego de Avila, during the period February 2018- February 2019. The objective was to carry out a diagnostic in the Small Non-State Accommodation Companies of the municipality. An exploratory descriptive analysis was carried out, and 35 companies were selected from the South and North popular councils. To determine the characteristics of these companies in the popular councils, surveys were applied to the owners, workers and clients. The Small Non-State Accommodation Companies of the North Council, present a higher cultural level of the workers and owners, greater command of the foreign language, greater comfort of the facilities and general services. This result allows them to have a greater knowledge of the comprehensive general culture, planning of their businesses and insertion in the local development programs of the municipality. While the companies of the South Council showed the lowest levels in these aspects. In addition, through this study, it was found that all the companies of this type in the municipality, present few projections for a business plan, to face a growing development of tourism.

**Keywords:** Accommodation, Local development, Small Business.

## INTRODUCCIÓN

El turismo es una actividad que puede modificar de manera sustancial la estructura económica de cualquier país (Crespi-Vallbona y Mascarilla-Miró, 2018). Es uno de los principales generadores de desarrollo económico y social, no solo por su fuente de divisas, sino por ser factor primordial para alcanzar la paz, promover la identidad nacional y unificar a la sociedad (Fernández, 2020).

En Cuba, el turismo se ha convertido en el principal generador de divisas, y aportador del crecimiento de los ingresos brutos (García y Quintero, 2018). El fuerte desarrollo turístico en la última década, y la consideración por parte del gobierno cubano como una importante alternativa para la recuperación económica del país, ha producido un crecimiento en el número de visitantes (Gómez Prieto *et al.*, 2020).

La necesidad creciente de desarrollar otros espacios que no sean solamente los que se dedican a la modalidad de sol y playa, ha reordenado otras modalidades turísticas, como el cultural, de naturaleza o turismo alternativo (Bermúdez y Damián, 2020). Según Ramírez *et al.* (2020), estas modalidades turísticas, se basan en la utilización de los recursos culturales de un territorio (recursos artísticos, históricos, costumbres, etc.), orientándose hacia su preservación y fomento de estos. Estas modalidades turísticas, se sustentan con el desarrollo local de un territorio y en pequeñas y medianas empresas de alojamientos. (Ayala, 2020)

En las últimas décadas, la modalidad de servicio, ha sido la alternativa sustentable para resolver el crecimiento turístico de los territorios dedicados a esta modalidad (Perdigón y Ramírez, 2020). En Cuba, las Pequeñas Empresas de Alojamiento no Estatal u Hostales, son la alternativa para enfrentar de forma sostenible el creciente turismo (García y Quintero, 2018). La creciente demanda turística, la necesidad del desarrollo económico y las insuficientes instalaciones hoteleras, existente en la última década, han fomentado la gestión exitosa de las Pequeñas Empresas de Alojamiento no estatal en Cuba (López *et al.*, 2021). Esta tendencia aumenta las capacidades de empleo, lo cual implica un reto para el desarrollo turístico local (Reinoso *et al.*, 2020). Estas oportunidades, y la necesidad de fuerza laboral no capacitada, en ocasiones genera inconformidad en el servicio de calidad (Chávez y Mann, 2015; Bermúdez y Damián, 2020).

La provincia de Ciego de Ávila es el tercer destino turístico de Cuba (Figueras y Pérez, 2015), y las nuevas tendencias turísticas han tenido gran aceptación (Cruz *et al.*, 2012). Para responder al crecimiento turístico, la provincia cuenta 126 Pequeñas Empresas de Alojamiento, 73 de ellas pertenecen a Morón donde se encuentra el mayor desarrollo turístico. La aceptación de los turistas por esta localidad avileña, se debe a la diversidad de atracciones turísticas (interacción con la cultura, patrimonio y los ecosistemas naturales) (Flores, 2019). Aunque no ha sido evaluado anteriormente la sostenibilidad del destino turístico, en función del servicio de alojamiento y cuáles serían las perspectivas de las Empresas de Alojamiento no Estatales para mantener un turismo de calidad en el territorio avileño, aspectos que serán abordados en el desarrollo de este artículo.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

La presente investigación se realizó en el municipio de Morón, en la provincia de Ciego de Ávila, Cuba. Para este estudio se realizó un análisis descriptivo exploratorio de las Pequeñas Empresas de Alojamiento no Estatal del municipio, durante el periodo de febrero de 2019- febrero de 2020.

Para el diagnóstico, se dividió el municipio en dos consejos populares, norte y sur. Donde se seleccionaron 35 Pequeñas Empresas de Alojamiento no Estatal en cada uno, para una muestra total de 70. Lo que representa el 95,89 % del total de las Pequeñas Empresas de Alojamiento no Estatal en el municipio.

Para la selección en ambas zonas del municipio, se tuvo en cuenta la metodología de diagnóstico de calidad, según Pérez (2011). En este diagnóstico se emplearon métodos de observación directa, las entrevistas y las encuestas como instrumentos

para la obtención de la información necesaria. Para la selección de la muestra de las Pequeñas Empresas de Alojamiento, se tuvieron en cuenta, los siguientes aspectos:

- Infraestructura y armonía con el ambiente urbano.
- Visualización internacional (Páginas Web y redes sociales)
- Que tuvieran más de 5 años de explotación y experiencia.

Para el diagnóstico de las Pequeñas Empresas de Alojamiento del municipio, se trataron los siguientes aspectos:

- *Nivel cultural de los propietarios*: Se comprueba el grado de escolaridad de los propietarios y trabajadores.
- *Dominio de idiomas*. Se determina si los propietarios y trabajadores que interactúan con el cliente dominan los principales idiomas de los visitantes en Cuba (inglés, francés, italiano y ruso).
- *Confort de las instalaciones*. Se tiene en cuenta la ambientación y las comodidades de las instalaciones. En este parámetro se establecieron tres niveles jerárquicos para clasificar el confort de las habitaciones. (Alto) Habitación climatizada, de buena infraestructura, de buena estética, con limpieza y servicio de agua caliente y fría. (Medio) Habitación climatizada, de buena infraestructura y servicio de agua caliente y fría. (Bajo) Habitación climatizada, de infraestructura de media calidad y servicio de agua caliente y fría.
- *Servicio Generales*. Se tiene en cuenta los servicios que brindan, la calidad de los mismos. Para lo cual se establecieron tres niveles jerárquicos, para caracterizar los servicios prestados a los huéspedes. (Alto) Desayuno, Almuerzo y comida, con bebidas, transportación. (Medio) Desayuno, Almuerzo y comida, con transportación. (Bajo) Desayuno, Almuerzo y comida.
- *Conocimiento de la cultura general integral de Cuba y la localidad*: Características que identifiquen la historia, cultura y patrimonio nacional y local. Para este caso se establecieron tres niveles jerárquicos, de acuerdo al dominio de la cultura general integral de Cuba, y la localidad. (Alto) Basto dominio de la historia y la cultura de Cuba y el municipio de Morón. (Medio) Dominio básico de la historia y la cultura de Cuba y el municipio de Morón. (Bajo) Poco dominio de la historia y la cultura de Cuba y el municipio de Morón.
- *La planificación con un enfoque temporal o horizontes de planificación*: Para lo cual se constató si la planificación de las pequeñas empresas de alojamiento garantiza los intereses del desarrollo futuro, con las especificidades y características propias del presente.

- *Cumplimiento de la Resoluciones Económicas del Partido y los lineamientos de la política económica de Cuba.* Para lo cual se tuvo en cuenta las normas y regulaciones del Ministerio del Turismo (MT), Economía y Planificación (EP), Vivienda, Planificación física y el Ministerio de Ciencia tecnología y medio ambiente.
- *Directivas del Gobierno para la elaboración de los planes.* Que se rijan por las directivas de desarrollo local y la interacción con empresas de servicio estatal y no estatal de la localidad.
- *Conocimiento de los programas de desarrollos locales de turismo en el territorio.* Interacción con los programas de desarrollos del territorio, Fondo de bienes culturales (FBC), Flora y Fauna y Palmares. Para este caso se establecieron tres niveles jerárquicos, de acuerdo al dominio de los programas de desarrollo local del turismo en el territorio. (Alto) Basto dominio de los programas de desarrollo local del turismo en el territorio. (Medio) Dominio básico de los programas de desarrollo local del turismo en el territorio. (Bajo) Poco dominio de los programas de desarrollo local del turismo en el territorio.
- *Inserción en los programas de desarrollo local de turismo en el territorio.* Se determinó cuáles de las Pequeñas Empresas de Alojamiento no Estaban incorporadas a los programas de desarrollo del territorio, Fondo de bienes culturales (FBC), Flora y Fauna y Palmares.

#### *Análisis estadísticos de los datos*

En el análisis estadístico de los datos se empleó el SPSS para Windows, versión 22.0. Donde se realizaron análisis descriptivos, con pruebas paramétricas (t-Student, para  $p \leq 0,05$ ). Los datos en porcentaje fueron transformados según la función  $y' = 2 \arccos(y/100)^{1/2}$ .

## **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

Los propietarios y trabajadores del consejo popular norte presentan mayor nivel escolaridad que los del consejo popular sur (Tabla1); y alcanza los mayores resultados en el nivel superior, seguido del nivel medio. El Consejo Popular Sur presenta mayor nivel medio superior, seguido del superior. Ambos consejos mostraron representación en las encuestas del nivel básico, sin mostrar diferencias estadísticas.

Tabla 1. Nivel cultural de los propietarios de las pequeñas empresas de alojamiento no estatales en el municipio de Morón.

<b>Consejo popular del Municipio Morón</b>	<b>Nivel básico %</b>	<b>Nivel Medio Superior %</b>	<b>Nivel Medio Superior %</b>	<b>Aceptan Superación</b>
sur	13,00a	47,00a	40,00b	75,80
norte	11,00a	33,00b	56,00a	74,86

ES	1,98	2,88	2,82	1,03
----	------	------	------	------

ES. Error estándar de la media. *Medias con letras diferentes en columnas indican significación (t-Student, Tukey,  $p < 0.05$ ). Los datos en porcentajes fueron transformados según la ecuación  $y' = 2 \arcsen (y/100)0,5$ . Cada dato representa la media para  $n=5$ .*

Las pequeñas empresas del consejo popular norte, presentan un mayor nivel cultural, debido a que presentan más años de experiencia en el oficio del alojamiento. Según (Chávez *et al.*, 2019), la experiencia laboral en los negocios, y permite corregir defectos y tener una mayor visión del mercado. Estudios que, llevados a la práctica pudieran aumentar la calidad de los servicios en las pymes de Alojamiento Hotelero del municipio.

Según las encuestas a las personas con nivel básico, éstas son generalmente propietarios de las Pequeñas Empresas de Alojamiento, pero para la funcionalidad del negocio tienen trabajadores de mayor nivel cultural contratados. La superación personal de los trabajadores de pequeños negocios, es la herramienta para mantenerse en la élite del sector (Chávez y Mann, 2015). Los propietarios de la Empresa de Alojamiento del municipio de Morón, requieren y están de acuerdo a superarse en más del 70 %. En el consejo popular sur, como en el norte, hay presencia de dominio de cuatro idiomas extranjeros, según lo referido por los propietarios y trabajadores (Figura 1). El mayor dominio de idioma, lo presenta el inglés, seguido del francés, el ruso y el italiano en menor porcentaje.

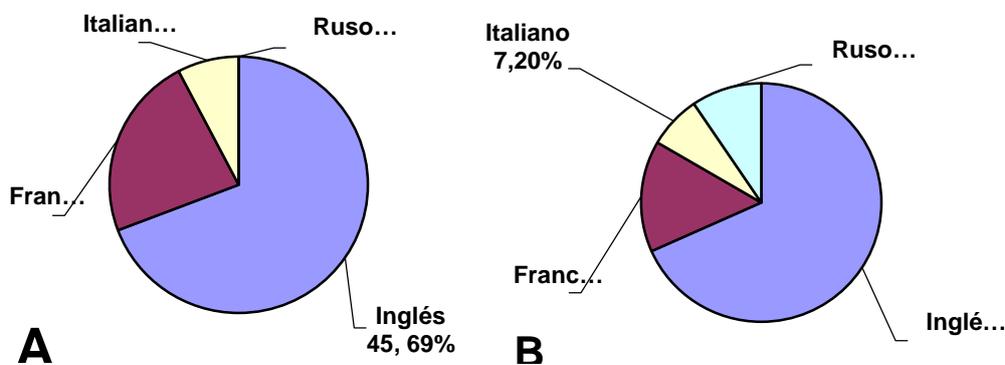


Figura 1. Idiomas extranjeros que dominan los propietarios y trabajadores de las pequeñas empresas de alojamiento no estatales en el municipio de Morón. (A) consejo popular sur del municipio y (B) consejo popular norte del municipio.

Resultados similares obtuvo (Pérez-Soltero *et al.*, 2013), quien realizó un diagnóstico de la gestión del conocimiento en las pymes en un sector restaurantero, quien refiere para un creciente desarrollo turístico, conocer el idioma de los principales clientes. El idioma más dominado es el inglés, el cual está relacionado con la preferencia de turistas de habla inglesa, destacándose los canadienses. Según Anzules *et al.* (2017) demuestran que el idioma de los trabajadores del sector turístico, garantiza la comunicación y la satisfacción de los clientes. Según las entrevistas, las actividades

de superación en idiomas, son las más solicitadas. El idioma francés, es el segundo idioma más dominado por los propietarios y trabajadores de la Pequeñas Empresas de Alojamiento en los consejos populares. Según la encuesta, se debe en gran medida al turismo canadiense dominante en la temporada alta en el municipio. Los resultados de (Ayala, 2020), manifiestan que las lenguas extranjeras más dominadas, en los trabajadores del sector turístico en Cuba son el inglés y el francés, por la alta aceptación de países que hablan estos idiomas, que refieren a Cuba como destino turístico seguro. Los idiomas menos dominados son el ruso y el italiano, idiomas, que pudieran ser ofertados en la superación de los trabajadores y los propietarios de las Pequeñas Empresas de Alojamiento Turístico del municipio de Morón.

Según García *et al.* (2013), la primera proyección para un creciente desarrollo turístico es el dominio del idioma de los clientes, luego sus costumbres y después la cultura. La investigación realizada, demuestra que los propietarios de las Pequeñas Empresas de Alojamiento turístico del municipio de Morón, presentan una deficiente proyección en el dominio del idioma. Los propietarios y trabajadores de las Pequeñas Empresas de Alojamientos del consejo norte, presentan un mayor dominio de los Idiomas (Tabla 3). Los resultados de este parámetro, muestran diferencias significativas con el consejo sur, que tuvieron menor dominio en los cuatro idiomas extranjeros.

Tabla 3. Idiomas extranjeros que dominan los propietarios y trabajadores de las pequeñas empresas de alojamiento no estatales en los Consejo Populares del Municipio Morón.

Consejo Popular del Municipio Morón	Idiomas predominantes (%)			
	Inglés	Francés	Italiano	Ruso
sur	45,69b	10,14b	5,80b	1,00b
norte	69,00a	15,23a	7,20a	4,00a
ES	2,68	1,52	0,88	9,57

ES. Error estándar de la media. Medias con letras diferentes en columnas indican significación (*t-Student*, Tukey,  $p < 0.05$ ). Los datos en porcentajes fueron transformados según la ecuación  $y' = 2 \arccos(y/100)0,5$ . Cada dato representa la media para  $n=5$ .

En el sector del turismo en Cuba, son pocas las investigaciones relacionadas con la caracterización de Pequeñas Empresas de Alojamiento Turístico y el efecto que ejerce el idioma en la sostenibilidad de las mismas. Los estudios están más direccionados al marketing de las Pequeñas Empresas según, López y Freire (2015) y Cáceres *et al.* (2020). Además de no tener en cuenta su influencia en el desarrollo local de los territorios.

A pesar de estas insuficiencias, se puede identificar como principales segmentos de mercado, clientes de Europa (Sobre todo italiano, ruso y español), canadienses y Latinoamericanos (preferentemente argentinos), y cubano-americano. Los segmentos

más representativos son personas entre los 30 y 50 años, con un nivel de ingreso medio, y el promedio de pernoctación oscila entre 1 y 2 noches.

Según las encuestas y las entrevistas, se determinó que el consejo popular norte, presentan mayor experiencia en el Alojamiento Turístico. Esta experiencia se debe, a una mayor cantidad de años en el negocio, cercanía al centro histórico y a los Cayos Coco y Guillermo (Figura 4).

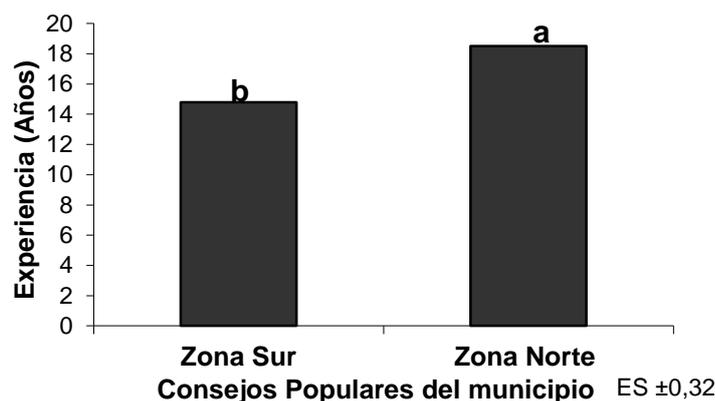


Figura 4. Experiencia en la prestación de servicio de las pequeñas empresas de alojamiento no estatales en el municipio de Morón. ES. Error estándar de la media. *Medias con letras diferentes en columnas indican significación (t-Student, Tukey,  $p < 0.05$ ). Los datos en porcentajes fueron transformados según la ecuación  $y' = 2 \arccos(y/100)0,5$ . Cada dato representa la media para  $n = 35$ .*

Los resultados demuestran que hay una larga experiencia en el alojamiento de más de 10 años en los dos consejos populares, independiente de las diferencias. La cercanía en las zonas de atracción turística genera empleos y garantiza un mayor flujo de huéspedes (Andrade *et al.*, 2016). Los resultados de esta investigación, demuestran la baja autopreparación en idiomas extranjeros por parte de los propietarios y empleados de estas Pequeñas Empresas de Alojamiento, pero muestran una larga experiencia en el sector.

Las Pequeñas Empresas de Alojamiento, del consejo popular norte tiene mayor confort y servicio que las del consejo sur (Tabla 4). El consejo norte tiene confort y servicios en los niveles altos superior al 50 %. Las instalaciones muestran resultados menores al 35 %, en el nivel alto.

Tabla 4. Confort de las instalaciones y servicios generales de las pequeñas empresas de alojamiento no estatales en el municipio de Morón.

Consejo popular del Municipio Morón	Niveles de confort (%)			Niveles de los servicios (%)		
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
sur	30,50b	60,50a	9,00a	24,50b	62,50a	13,00a
norte	52,50a	42,80b	5,70b	58,32a	32,68b	9,00b
ES	0,45	0,88	0,12	1,22	0,94	0,24

ES. Error estándar de la media. *Medias con letras diferentes en columnas indican significación (t-Student, Tukey,  $p < 0.05$ ). Los datos en porcentajes fueron transformados según la ecuación  $y' = 2 \arccos(y/100)0,5$ . Cada dato representa la media para  $n=5$ .*

El resultado de las Pequeñas Empresas de Alojamiento, del consejo popular norte muestran los mayores niveles de confort y servicio, alto y medio. Este resultado pudiera estar relacionado con la experiencia en el gremio turístico (Figura 2). Según Ariza y Gómez (2014), para mantener al nivel más alto en el servicio turístico, se necesita personal calificado, satisfacer al cliente y experiencia en el sector. Los resultados de las Pequeñas Empresas del consejo popular sur, están en correspondencia con la preparación de los dueños y trabajadores (Tabla 3) y los años de experiencia. (Figura 2).

En cuanto al Conocimiento de la cultura general integral de Cuba y la localidad de los dueños y trabajadores, se muestra que los mejores resultados lo presentan en el consejo norte (Tabla 4). Las Pequeñas Empresas de este consejo popular presentan el mayor porcentaje de conocimiento en los niveles altos y medios de la cultura general integral. Estos resultados muestran diferencias estadísticas con las Pequeñas Empresas del consejo sur, que tuvieron los menores resultados en este parámetro.

Tabla 4. Conocimiento de la cultura general integral de Cuba y la localidad de los dueños y trabajadores de las pequeñas empresas de alojamiento no estatales en el municipio de Morón.

Consejo popular del Municipio Morón	Niveles de conocimiento (%)		
	Alto	Medio	Bajo
sur	9,50b	25,50b	64,90a
norte	22,50a	33,24a	44,26b
ES	0,16	0,75	0,86

ES. Error estándar de la media. *Medias con letras diferentes en columnas indican significación (t-Student, Tukey,  $p < 0.05$ ). Los datos en porcentajes fueron transformados según la ecuación  $y' = 2 \arccos(y/100)0,5$ . Cada dato representa la media para  $n=5$ .*

Las Pequeñas Empresas del consejo sur, muestran los resultados más altos en los niveles bajos de conocimientos de la cultura general integral, pero los del consejo norte son altos también, superiores al 40 %. El dominio de la cultura general de una localidad turística, garantiza una mayor interacción con los clientes y satisface sus expectativas (Fernández *et al.*, 2020). Además, les brinda una mayor confianza y seguridad del servicio prestado. (Rodríguez *et al.*, 2021)

En la figura 5 se muestra la planificación con un enfoque temporal y horizontes de las Pequeñas Empresas de Alojamiento no estatales en el municipio de Morón. Las del consejo popular norte nuevamente presentan una mayor estrategia de planificación, mientras que las del consejo sur, tienen el resultado más bajo en este indicador.

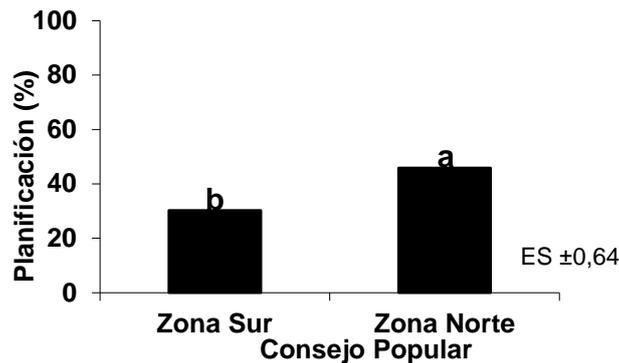


Figura 5. Planificación con un enfoque temporal o horizontes de las pequeñas empresas de alojamiento no estatales en el municipio de Morón. ES. Error estándar de la media. *Medias con letras diferentes en columnas indican significación (t-Student, Tukey,  $p < 0.05$ ). Los datos en porcentajes fueron transformados según la ecuación  $y' = 2 \arccos(y/100)0,5$ . Cada dato representa la media para  $n=5$ .*

El éxito de los negocios está en la planificación de su objeto de trabajo, con proyecciones que abarquen todas las aristas del medio donde se desarrollan (Bayona y Piedrahita, 2017). Según Carvajal y Casallas (2016), las Empresas de Alojamientos deben tener proyecciones, para el alojamiento de personas y conocer las épocas del año donde realizan la mayor prestación de servicios. En el municipio de Morón las proyecciones en las Pequeñas Empresas de Alojamiento, son escasas, dependen de una temporada alta turística y de algún extranjero que, por motivos de negocios, visite la zona turística. Aunque presentan clientes que repiten sus estancias, pero son menos del 20% de las Empresas en esta situación.

Una de las principales alternativas para proyectar el servicio de los negocios, en el siglo XXI son las redes sociales, porque amplían el espectro y el alcance (López y Freire, 2015). Los propietarios de las Pequeñas Empresas de Alojamiento, también realizan la divulgación de sus negocios en las redes sociales, lo cual ha incrementado su clientela en los últimos cinco años. Los resultados describen que todavía la planificación, muestra resultados por debajo del 50 %, por lo que es deficiente. Según las encuestas en estos negocios se realizan pocos análisis que permita determinar preferencias por segmentos o mercados que visitan el hostel, solo se registran las nacionalidades y edades. Según Ayala (2020) y Cáceres *et al.* (2020) las estrategias de plan de un negocio, permite organizarse para una mejor comercialización de los productos y además proyecta a los propietarios a la rentabilidad en el futuro.

En la actualidad, el conocimiento sobre los clientes se basa en el propio intercambio empírico de estos con el propietario. En esta entrevista no se maneja ningún tipo de información estadística que permita proyectar acciones futuras, ni planificar la gestión del hostel en función de las tendencias del mercado que arriba a la región central del país. Estos aspectos demuestran las estrategias de un plan de negocios.

*Cumplimiento de la Resoluciones Económicas del Partido y los lineamientos de la política económica de Cuba.* El 100 % de las Pequeñas Empresas de Alojamiento no estatales en el municipio de Morón, cumplen con las Resoluciones Económicas del Partido y los lineamientos de la política económica de Cuba. Además, según los propietarios este aspecto es revisado periódicamente y se rigen por las directivas de desarrollo local y la interacción con empresas de servicio estatal y no estatal de la localidad.

En la figura 6 se muestra la vinculación de los programas de desarrollo locales de turismo con las Pequeñas Empresas de Alojamiento no estatales en el municipio de Morón. En cuanto a la inserción en los programas de desarrollo locales (Figura 6 A), se comprobó que el mayor porcentaje, lo obtuvieron las Pequeñas Empresas de del consejo norte. Los valores más bajos en este parámetro lo mantienen las del consejo sur del municipio de Morón.

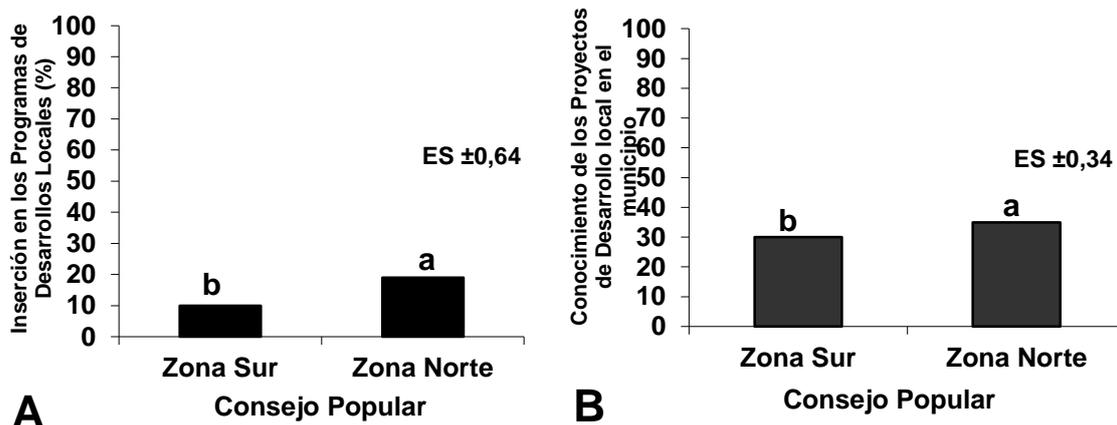


Figura 6. Inserción a los programas de desarrollos locales de turismo en el territorio de las pequeñas empresas de alojamiento no estatales en el municipio de Morón. ES. Error estándar de la media. *Medias con letras diferentes en columnas indican significación (t-Student, Tukey,  $p < 0.05$ ). Los datos en porcentajes fueron transformados según la ecuación  $y' = 2 \arcsen (y/100)0,5$ . Cada dato representa la media para  $n=5$ .*

Los resultados de la investigación muestran un mayor nivel de inserción en los programas de desarrollos locales de turismo en el consejo norte, se consideran bajos porque no sobrepasan el 30 %. Los programas de desarrollo local, permiten la integración social, cultural y económica de las empresas en la localidad (Almaguer *et al.*, 2020). La inserción del turismo en los programas de desarrollo locales, garantiza un incremento en las ganancias de las empresas y el desarrollo social de la localidad (Benítez y Fanego, 2020). Según la encuesta realizada a los propietarios, su objetivo es el hospedaje de turistas y la mayoría no ven las ventajas de la inserción en los programas de desarrollo locales.

La inserción de los negocios en los proyectos de desarrollo local, viene acompañado con una proyección a corto, mediano y largo plazo, que les permite cumplir su objeto social con garantías económicas (Cabrera y Rubio, 2020). Los propietarios de las

Pequeñas Empresas del municipio, describen que tienen poco conocimiento de los proyectos de desarrollo local (Figura 6 B). Los propietarios de las Empresas del consejo norte tienen mayor conocimiento e inserción de los proyectos de desarrollo local (Figura 6 A).

Los resultados demuestran que la mayor cantidad de propietarios desconocen la importancia de los proyectos de desarrollo local del territorio y las ventajas que pudieran traer a sus Empresas y al municipio. Aunque reconocen que se han beneficiados de algunos sin estar insertados, pero plantean que necesitan divulgación. El diagnóstico realizado a las Pequeñas Empresas de Alojamiento del municipio de Morón, permitió describir las fortalezas y las debilidades que presentan para afrontar el creciente desarrollo turístico del municipio.

#### *Fortalezas de las Pequeñas Empresas de Alojamiento del municipio*

- Predomina el nivel medio y superior en los propietarios y empleados y están dispuestos a recibir superación en temas de idioma y servicio, para mejorar la calidad de su servicio turístico.
- Se tiene conocimiento de cuatro idiomas extranjeros inglés, francés italiano y ruso, por parte de los trabajadores y propietarios.
- La mayoría de las Pequeñas Empresas de Alojamiento no estatal del municipio, tienen experiencia en el sector, porque llevan más de 10 años como arrendatarios.
- Los propietarios poseen conocimiento de la cultura general integral del municipio y de Cuba.
- Existen Pequeñas Empresas de Alojamiento no Estatal del municipio que conocen y están insertadas en los programas de desarrollo local.

#### *Debilidades de las Pequeñas Empresas de Alojamiento del municipio*

- Existen niveles básicos de escolaridad en los propietarios y trabajadores.
- Los niveles de dominio de los idiomas francés, ruso e italiano, son bajos en los propietarios y trabajados.
- Los niveles de conocimiento de la cultura General Integral de los propietarios y trabajadores son bajos.
- Es bajo el porcentaje de las Pequeñas Empresas de Alojamiento no Estatal del municipio, que muestran una planificación de su negocio a corto, mediano y largo plazo.
- Son bajos los niveles de inserción y conocimientos de los propietarios de las Pequeñas Empresas de Alojamiento en los proyectos de desarrollo local.

## **CONCLUSIONES**

1. Los propietarios y trabajadores de las Pequeñas Empresas de Alojamientos del consejo norte presentan mayor nivel de escolaridad y dominio de los idiomas extranjeros. Estas empresas presentan una mayor experiencia en el Alojamiento Turístico, con un mejor confort y servicio.
2. Las Pequeñas Empresas de Alojamientos de municipio presentan bajos niveles de conocimiento e inserción en los proyectos de desarrollo local, aunque las del consejo norte presentan los mayores resultados en estos indicadores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALMAGUER, Torres...[et al.] (2020). Procedimiento para la gestión integrada y por procesos de proyectos de desarrollo local. *Retos de la Dirección*. Cuba, Vol.14, No. 1, pp.89-115.
- ALOMOTO ALMACHI, J. M. y VILLACRÉS NÚÑEZ, J. G. (2013). La economía digital como mecanismo para mejorar la productividad y competitividad de las PYMES en el sector turístico. *Estudios y perspectivas en turismo*. Argentina, Vol. 21, No. 5, pp.1299-1317.
- ANDRADE, Yolanda ...[et al.] (2016). La competitividad como ente dinamizador en La Gestia "N de Las Pymes De Alojamiento Turã Stico En La Provincia De Pastaza, Ecuador. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. España, Vol. 5, No.1, p 1-10.
- ANZULES, Jose...[et al.] (2017). Diagnóstico del dominio del inglés en el mercado laboral turístico de Puerto López. *Revista Científica Sinapsis*. Cuba, Vol. 1, No.10, p 1-10.
- ARIZA, J. D y GÓMEZ P. J. (2014). Caracterización financiera y contable de las pymes del sector hotelero en la ciudad de Cartagena afiliadas a Cotelco durante el periodo comprendido entre los años 2008-2012. *Boletín Universitario. Universidad de Cartagena*. Colombia, Vol.10, No. 1, p-1-20.
- AYALA CASTRO, H. (2020). Comportamiento de ingresos por turismo internacional en Cuba 2014-2018. *Economía y Desarrollo*. Cuba, Vol. 163, No.1, p 1-10.
- BAYONA, L. T. G y PIEDRAHITA, J. U. (2017). Diagnóstico sobre las estrategias relacionales que implementan las pequeñas y medianas empresas del Sector Turismo. *Diagnóstico*. España, Vol. 38, No.36, p.10-20.
- BENITEZ, M. R. S. R y FANEGO, I. R. (2020). Desarrollo local, Turismo y gobernanza territorial. *Folletos Gerenciales*. España, Vol. 24, No.3, p 156-170.
- BERMÚDEZ, L.D.C. y DAMIÁN, A. C. (2020). Desarrollo Turístico y Sostenibilidad en la comunidad de Caibarién (Cuba). *Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio*. España, Vol. 4, No. 2, pp. 103-127.

- CABRERA, Y. L. R y RUBIO, A. E. (2020). Turismo y paz: una estrategia de desarrollo local sostenible en el municipio de Florencia, Caquetá. *NOVUM*. España, Vol. 1, No.10, p. 42-60.
- CÁCERES, Maikel ...[et al.]. (2020). Plan de marketing: Un análisis exploratorio y documental sobre su aplicación en pequeñas empresas de Cuba. Caso GRAFICENTER. *RECUS. Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad*. Ecuador, Vol. 5, No.2, p. 66-73.
- CARVAJAL, S. G y CASALLAS, R. D. (2016). Los aspectos cualitativos en las Pymes y los nuevos retos gerenciales frente a las NIIF. *Academia y virtualidad*. Colombia, Vol. 9, No.2, pp. 108-120.
- CRESPI-VALLBONA, M. y MASCARILLA-MIRÓ, Ó. (2018). La transformación y gentrificación turística del espacio urbano. El caso de la Barceloneta (Barcelona). *EURE (Santiago)*. España, Vol. 44, No. 133, p. 51-70.
- CRUZ, Edianny...[et al.]. (2012). Los impactos del turismo percibidos por la comunidad. Municipio Morón, Ciego de Ávila, Cuba. *Estudios y perspectivas en turismo*. Cuba, Vol. 21, No. 5, pp. 1299-1317.
- CHÁVEZ, Eduardo...[et al.]. (2019). El Turismo en Cuba: Desarrollo, Retos y Perspectivas. *ROSA DOS VENTOS-Turismo e Hospitalidade*. Vol. 11, No.1, p. 1-12.
- CHÁVEZ, M.E. y MANN, D.M.B. (2015). Diseño preliminar del plan de desarrollo turístico para municipios seleccionados de la provincia Mayabeque, Cuba (2015-2020). *Revista científica ecociencia*. Cuba, Vol. 2, No. 6, p. 10-20.
- FERNÁNDEZ, Javier (2020). El turismo sostenible en España: análisis de los planes estratégicos de sostenibilidad de Zaragoza y Barcelona. *Rotur: revista de ocio y turismo*. España, Vol. 14, No. 1, p. 94-106.
- FIGUERAS, M.A. y PÉREZ CÁRDENAS, Y. (2015). Competitividad del destino turístico Cuba: impacto económico. *Economía y Desarrollo*. Cuba, Vol. 153, No.1, pp. 178-189.
- FLORES PÉREZ, Annié (2019). Potencialidades y limitaciones para el agroturismo en función del desarrollo local en el municipio de Baraguá, Ciego de Ávila. Tesis Licenciado en Turismo. Facultad de Ciencias Economicas. Universidad Central Marta Abreu de Las Villas. Cuba. 10-26.
- GARCÍA, N. y QUINTERO, Y. (2018). Producto de sol y playa para el desarrollo turístico del Municipio Trinidad de Cuba. *Revista interamericana de ambiente y turismo*. Chile, Vol. 14, No. 1, p.52-64.

- GARCÍA, Román ...[et al.]. (2013). Estudio diagnóstico de aplicación de la administración estratégica en pymes del sector turístico de campeche, México. *Revista Global de Negocios*. México, Vol. 1, No.1, p. 55.
- GÓMEZ, Prieto...[et al.]. (2020). Sistemas productivos locales y turismo. Alternativa para el desarrollo socioeconómico en Cuba. *Cooperativismo y Desarrollo*. Cuba, Vol. 8, No.1, p.115-130.
- LÓPEZ, L.G.S y FREIRE, E.L.M. (2015). Las Redes Sociales una Alternativa al Marketing en las PYMES. *Revista Publicando*. México, Vol. 2, No. 4, pp.111-121.
- LÓPEZ, Reinier...[et al.]. (2021). La demanda turística en una cadena hotelera. series temporales para un modelo de predicción. *Visión de Futuro*. Argentina, Vol. 25, No. 1, p. 52.
- PERDIGÓN L.R. y RAMÍREZ, R. (2020). Plataformas de software libre para la virtualización de servidores en pequeñas y medianas empresas cubanas. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, Cuba, Vol. 14, No. 1, p. 40-57.
- PÉREZ-SOLTERO, Alonso ...[et al.]. (2013). Un diagnóstico de la gestión del conocimiento en las pymes del sector restauranero para identificar áreas de mejora en sus procesos productivos. *Intangible capital*. España, Vol. 9, No. 1, p.10.
- PÉREZ, Reyna (2011). Diagnóstico de la calidad y competitividad del sector turístico en México. *Cuadernos de Turismo*. México, Vol. 28, No. 1, p. 121-143.
- RAMÍREZ, Jorge ...[et al.] (2020). Turismo local sostenible: contribución al desarrollo territorial en Cuba. *Cooperativismo y Desarrollo*. Cuba, Vol. 8, No. 3, p. 425-447.
- REINOSO, Nelson ...[et al.]. (2020). Trinidad, retos y desafíos de un modelo turístico de patrimonio cultural en Cuba. *DELOS: Desarrollo Local Sostenible*. Perú, Vol. 13, No. 37, p.11.
- RODRÍGUEZ, Mercedes ...[et al.]. (2021). Patrimonio urbano y alojamientos turísticos en Cienfuegos (Cuba). *Vegueta: Anuario de la Facultad de Geografía e Historia*. España, Vol. 10, No. 1, p. 10-20.