

RESUMEN AMPLIO

INTENCIÓN EMPRENDEDORA EN CUBA: UN ANÁLISIS DE LOS PROFESIONALES AUTÓNOMOS ESPECIALIZADOS EN ARRENDAMIENTO DE HABITACIONES PARA TURISTAS EXTRANJEROS

Lourdes Sánchez-Oramas

Universidad de la Havana
lourdes.sanchez.oramas@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0001-5275-9180>

Seida Barrera-Rodríguez

Universidad de la Havana
seidabarrerarodriguez@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-1529-9936>

Manuel Ángel Fernández-Gámez

Universidad de Málaga
mangel@uma.es
<https://orcid.org/0000-0003-1033-3784>

José Ramón Sánchez-Serrano

Universidad de Málaga
joseramonsanchez@uma.es
<https://orcid.org/0000-0002-9461-7268>

El artículo ha sido estructurado de la siguiente manera: se presenta primero una revisión de la literatura; a continuación, describimos la metodología de investigación y presentamos el análisis de los datos. Finalmente, se discuten los resultados y se presentan las principales conclusiones, limitaciones y futuras líneas de investigación.

El emprendedor es aquella persona con ideas innovadoras que desarrolla y comercializa en el mercado, percibe una oportunidad y crea un nuevo negocio (Kuratko, 2008). No se cuestiona que es una figura necesaria en el desarrollo económico y social de una región y se encuentra ligado a la orientación emprendedora (Rauch, Wiklund, Lumpkin y Frese, 2009; Bierwerth, Schwens, Isidor y Kabst, 2015). Debido a que el emprendimiento provee de un extenso conjunto de oportunidades de empleo e innovación, la discusión sobre cómo incentivar el espíritu empresarial ha cobrado relevancia (Kuratko, Hornsby y Hayton, 2015). Por tal cuestión los temas como el conocimiento, las habilidades y las actitudes requeridas en la formación de emprendedores gozan de una creciente atención entre académicos, investigadores y agendas políticas, tanto en economías desarrolladas, particularmente en Estados Unidos y Europa (Kuratko, 2005; OECD, 2010), como en economías emergentes (Harnecker, 2011).

En América Latina, la cuestión del emprendimiento se ha tratado de manera heterogénea, conformando un multiverso que abarca desde las micro y pequeñas empresas o también llamadas empresas de subsistencia hasta medianas empresas competitivas y con capacidad exportadora (Buitelaar, 2010). En este sentido, la perspectiva desde lo local si bien no ha estado ausente, ha carecido de estudios casuísticos que ilustren la situación problemática de las dinámicas establecidas entre los emprendedores.

La presente investigación abordará el cuentapropismo en el sector turístico, reconociendo como eje principal del mismo al arrendador del municipio Playa, que en su carácter de emprendedor dará vida a la creación de una nueva forma de negocio, empleo y que a su vez posee una cartera de productos orientadas al turista internacional. Con la realización de este trabajo buscamos conocer mejor el perfil del emprendedor no estatal que gestiona el alojamiento turístico cubano, y sus efectos sobre la efectividad del negocio.

Desde la creación del Ministerio del Turismo en 1982, las actividades turísticas han estado reguladas por este, pero desde el año 2014 (Consejo de Estado), es el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social el designado para dirigir el arrendamiento de viviendas, habitaciones y espacios, como parte de la distribución de competencias entre los diferentes organismos. Además, debe tenerse en cuenta que desde el 17 de Diciembre de 2014, Estados Unidos cambió su estrategia hacia Cuba, combinando el “poder suave” con el “duro”, incluyendo de forma novedosa el favorecimiento expreso a los negocios privados (Domínguez, 2017).

Por otro lado, se llevó a cabo una revisión del cuentapropismo en Cuba en aras de su mejor control y organización, que desembocó en agosto de 2017 en la suspensión temporal del otorgamiento de nuevas licencias en 28 de las 201 actividades aprobadas, hasta tanto concluya el proceso de perfeccionamiento. Igualmente, se decidió no otorgar nuevas autorizaciones para ejercer, al parecer con carácter definitivo, en otras 5 actividades (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social). El 7 de diciembre de 2018 se abrieron las nuevas autorizaciones, bajo una nueva legislación.

Los emprendedores, en este caso, los arrendadores de vivienda para el sector turístico, son propietarios de viviendas de habitación permanente o veraneo, que buscan activamente un estilo de vida diferente. En el caso de Cuba, los arrendadores de habitaciones manejan estos negocios de forma similar a pequeñas empresas familiares, que tienen lugar en las casas de los mismos, y donde se dividen las tareas a ejecutar entre todos.

En el país, como parte de las medidas económicas puestas en marcha a partir del 2011, ha quedado estructurado un mecanismo de respaldo para el desarrollo del turismo nacional e internacional, cuya finalidad es mejorar la economía del país. Es por ello que a varios trabajadores por cuenta propia y cooperativistas se les han concedido créditos bancarios para la compra de medios de trabajo e insumos necesarios para llevar a cabo la actividad económica por cuenta propia. No obstante, existen limitaciones como el desconocimiento de los productos y servicios que ofertan los bancos, o la imposibilidad de comenzar un negocio con acceso al crédito sin licencia como cuentapropista (Borrás, 2017). Asimismo, pueden vender sus productos o servicios a las empresas estatales y firmar contratos con el Estado (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 2013). Teniendo en cuenta la doble circulación monetaria existente en el país, con el peso convertible cubano (CUC) por un lado y el peso cubano (CUP) por el otro, solo están facultados para alquilar por concepto

de hospedaje a turistas extranjeros, los arrendadores inscritos en CUC (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 2014).

La municipalidad de Playa en la provincia La Habana, fue escogida por la presencia de un amplio abanico socio demográfico, representativo de varios tipos de arrendadores turísticos. Otra de las razones fue que ambas autoras conocen el territorio, pues viven en el mismo desde hace varios años, y allí han conducido otras investigaciones relacionadas con emprendimientos (Barrera, Sánchez, 2018; Sánchez, 2017).

Para la concreción de los objetivos se precisaron datos sobre aspectos tanto cualitativos como cuantitativos (Kinneer y Taylor, 2000a), que nos ayudó a describir el perfil del arrendador del municipio Playa y de sus clientes, para luego plantearnos las hipótesis siguientes:

1- Los rasgos sociodemográficos y la percepción que los arrendadores tengan de sí mismos como emprendedores y su profesionalidad en el servicio de alojamiento a visitantes extranjeros les facilitan el emprendimiento.

2- Las características de los emprendimientos de alojamiento a visitantes extranjeros facilitan la fidelización del cliente internacional.

El estudio está diseñado a partir del método descriptivo, con el objetivo de que a partir del mismo se llegue al establecimiento de una relación causal transversal entre las variables estudiadas. En el caso de las fuentes secundarias de información (Kinneer y Taylor, 2000e), se utilizaron documentos oficiales de la Oficina Nacional de Estadística (ONEI), de la Dirección de Inmigración y Extranjería, así como normativas jurídicas variadas.

La investigación exploratoria fue realizada mediante cuestionarios a los arrendadores. Además, se recopilaron datos sobre tópicos interesantes como la capacitación para prestar el servicio, la promoción, los servicios adicionales, la fidelización mediante la estimulación del cliente, las posibles mejoras o la autovaloración del servicio. Para el estudio de los clientes internacionales se investigaron sus comportamientos y preferencias, así como el nivel de satisfacción con el servicio.

Las principales dificultades que limitan la actividad emprendedora en el municipio son la obtención de insumos, la poca capacitación empresarial, así como dificultades técnicas en las habitaciones. Respecto a los suministros (entiéndase como materiales de construcción de todo tipo), la carencia de una red destinada a este grupo empresarial civil, promueve la proliferación de mercados alternos con productos abstraídos de las entidades estatales. La misma ha sido identificada en todas las instancias (Partido Comunista de Cuba, 2016b), y se han realizado esfuerzos para paliarla (Ministerio de Comercio interior, 2016), pero la insuficiente oferta en parte por las dificultades para importar producto del bloque de Estados Unidos, unido a problemas internos de organización (Partido Comunista de Cuba, 2016a), obstaculizan su solución a corto plazo.

Por último, y para contrastar la primera hipótesis, se realizó un análisis ANOVA, donde se puede observar que se cumple parcialmente, ya que los rasgos sociodemográficos no influyen en la intención emprendedora de los arrendadores, pero sí lo hacen sus percepciones como cuentapropista y de la profesionalidad de sus servicios.

El muestreo realizado a los clientes internacionales aportó varios datos interesantes. Primeramente, llamó la atención que los clientes que se deciden por esta opción de alojamiento tienen un comportamiento repitente, donde el 42% de los encuestados se alojaban

por primera vez en una casa de alquiler y tenían la intención de repetir, en esta misma casa de alquiler. Por otra parte, prevalece el género masculino (57%) siendo la edad promedio entre los 27 y 45 años. Por otra parte, el 49% de la muestra son profesionales y el 21% son pensionados; el resto del total corresponde a técnicos y estudiantes (anexo 4).

En cuanto a la distribución por países de los entrevistados, se observó que los mercados con mayor presencia son Italia, Francia, Canadá, España, Alemania, Reino Unido y Rusia, por orden de importancia, también hubo clientes de los Estados Unidos, pero la cantidad de los mismos resultó insignificante en la muestra. El 60% de los clientes recibió la información sobre esta actividad de alojamiento a través de amigos o conocidos, el 33% lo hizo mediante el uso de Internet, mientras que pudimos observar que las promociones y guías turísticos son las vías menos efectivas. Los datos recolectados señalaron que el servicio de alojamiento brindado en el sector no estatal en el municipio Playa tiene la aceptación de más del 89% del total de clientes. Por último, y para contrastar la hipótesis 2, se realizó un análisis ANOVA, que dio como resultado que del total de clientes, el 89% volverían a hospedarse en este tipo de alojamiento y lo recomendarían a terceros. No obstante, se detectaron diferencias en los atributos valorados para repetir alojamiento o para recomendarlo. En el primer caso las variables más valoradas son calidad y eficiencia. En el caso de la recomendación, todos son valorados positivamente, pero con mayor énfasis la rapidez, la eficiencia, la calidad y la profesionalidad. Por todo ello consideramos que la segunda hipótesis fue validada.

Para concluir, hallamos que los factores que determinan la probabilidad de emprender o realizar por cuenta propia una labor en la industria turística son disímiles, y es por ello que el estudio del emprendimiento turístico requiere la selección de una unidad más específica de análisis, razón por la que la investigación se centró en los alojamientos. Los resultados obtenidos permitieron determinar que el servicio de alojamiento que ofrecen los arrendadores inscritos en divisa incide directamente en la calidad e imagen del destino turístico. Este forma parte por tanto, del incremento de las preferencias de alojamiento del turista internacional, conjuntamente con el resto de las modalidades disponibles en hoteles, donde se quedan la mayoría de los visitantes; moteles, hoteles-apartamentos entre otras opciones (ONEI, 2017).

Durante mucho tiempo en el país, así como en el resto del mundo, convertirse en un emprendedor se ha considerado una opción arriesgada, no especialmente atractiva y menos gratificante desde el punto de vista social que otras profesiones tradicionales (Padilla, McElroy, 2007). En los últimos años la percepción ha cambiado, consolidándose la conciencia de que emprender de forma privada es una capacidad básica que se ha de inculcar mediante el aprendizaje permanente (Wilkinson, 2011). Por otro lado, existen pocos estudios al respecto. Dentro del país, la mayor concentración de emprendimientos de alojamiento turístico pertenecientes al sector no estatal del municipio Playa se encuentra en las zonas residenciales, dígase Miramar, Kholi, Siboney, Atabey y en último lugar Almendares, constituyendo una fuerte competencia para los hoteles de estas áreas geográficas.

El estudio de la conducta emprendedora se caracteriza por ser un campo de investigación plural y multidisciplinar que estudia tanto las características personales como las actividades empresariales, los efectos económicos y sociales, o incluso los aspectos culturales. Según su perfil, se podría detectar a las personas con un potencial innato para convertirse

en emprendedores de éxito. En este sentido, es muy recomendable conocer el perfil de los emprendedores en la municipalidad estudiada, que en más de un 50% representan mayoritariamente mujeres con nivel superior de educación, constituyendo una ventaja en la comercialización del destino turístico, pues se ofrece un servicio con profesionalidad. Sin embargo, esta línea de investigación no ha logrado grandes resultados y ha recibido numerosas críticas, tanto metodológicas como teóricas, que han puesto de manifiesto la insuficiencia de los rasgos de la personalidad para predecir la conducta emprendedora (Robinson, Stimpson, Huefner y Hunt, 1991; Shane y Venkataraman, 2000; Baron, 2002), y que en el caso estudiado se han puesto también de manifiesto.

Los arrendadores ofrecen un servicio personalizado y en ambientes familiares, presentando las condiciones propicias para la fidelización del cliente internacional. Los clientes internacionales suelen hospedarse siempre en las mismas casas y se sienten identificados con sus anfitriones, lo cual corresponde a uno de los principales atributos definidos por el MINTUR en relación con el turismo que ofrece el destino.

Por ello, y aún después de la paralización temporal de las licencias en el mes de agosto del 2017, es preciso adecuar y aplicar el concepto de calidad total a las condiciones excepcionales del sector turístico en Cuba, debido a que la misma brindaría el impulso que necesitan para estimular la transformación interna que requiere la actualización del modelo económico del país. Dicha alternativa permitirá que estos emprendedores sean más competitivos, que conduzcan al intercambio de mejores prácticas, o al perfeccionamiento del diseño de la identidad. La idea sería aplicar un proceso de mejora continua que permita eliminar las fallas presentes en el servicio turístico que ofrecen los trabajadores por cuenta propia. Está claro que la filosofía de la calidad no se alcanza, no se implementa en un tiempo breve, requiere formación, planificación, ejecución, una cultura de cambio y adaptación, y valores como la cortesía, la responsabilidad y la asunción de riesgos.

