

Análisis de competitividad en las empresas del sector turístico de Paraguaná

Aracely Henríquez¹ y Mercy Narváez²

¹Universidad Nacional Experimental Francisco de Miranda, Área de Tecnología, Departamento de Gerencia. ²Universidad del Zulia, Núcleo Punto Fijo. Programa de Investigación y Post-Grado. E-mail: ahenriquezb@cantv.net; mercynarvaez@gmail.com

Resumen

La declaración de Paraguaná como Zona Libre de Inversión Turística y comercial tiene entre sus propósitos impulsar el crecimiento de la región, la cual compite a nivel nacional e internacional con la experiencia turística de otros destinos importantes. Por tal razón se plantea esta investigación la cual persigue analizar los factores determinantes de la competitividad en las empresas de alojamiento turístico ubicadas en esta región. La investigación fue de tipo descriptivo, no experimental y transeccional. Se utilizó un censo poblacional de los hoteles ubicados en la Península de Paraguaná inscritos en CORPOTULIPA. Se destaca dentro del diseño de la investigación el análisis e integración de las teorías de competitividad de Michael Porter y la competitividad sistémica de Esser, Hillebrand, Messner, y Meyer-Stamer. Los resultados obtenidos evidencian que estas empresas poseen factores determinantes de competitividad tanto heredados como creados, dentro de los cuales destacan su nivel de infraestructura y la capacitación de su personal. Por otra parte, el perfil de sus clientes se caracteriza por su afluencia mayoritaria durante fines de semana y temporada alta, mientras que en la interacción entre los niveles determinantes de ventajas competitivas se hace necesaria la formación en actividades de logística empresarial y procurar la consolidación como sector empresarial.

Palabras clave: Competitividad, factores determinantes, sector turístico.

Analysis of Competitiveness in the Companies of the Tourist Sector of Paraguaná

Abstract

The declaration of Paraguana as Free Zone of Tourist and commercial Investment tries to impel the growth of the region, competes at national and international level with the tourist experience of other important destinations. That is the reason why this investigation intends to analyze the determinant factors of competitiveness in the companies of tourist lodging located in this region. This is a descriptive study, not experimental and transactional. A populational census of the hotels located in Paraguana Peninsula was used. All of them were registered in CORPOTULIPA. Analysis and integration of Michael Porter's competitiveness theory and theory of systemic competitiveness by Esser, Hillebrand, Messner, and Meyer-Stamer was highlighted within the design of this investigation. The final results evidence that these companies possess decisive factors of competitiveness both inherited or created, out of these factors, infrastructure level and personnel's training were considered paramount. On the other hand, their clients' profile is characterized by frequent visits, especially on the weekends and peak season; meanwhile, in the interaction among the determinant levels of competitive advantages, training in activities of managerial logistics is necessary, as well as an effort to endeavor to attain consolidation as an entrepreneurial sector.

Key words: Competitiveness, determinant factors, tourist sector.

Introducción

La globalización de la economía plantea nuevos e importantes retos para las empresas, entre ellos el de la competitividad. Algunos autores señalan que la competitividad es la capacidad para competir, de forma que una empresa competitiva es aquella que realiza sus procesos productivos óptimamente, utilizando la tecnología adecuada y haciendo un uso pertinente de los recursos tanto materiales, financieros y humanos.

Sin embargo, para alcanzar esta condición de competitividad, tanto a nivel de empresa como en el país, debe existir un ambiente institucional y macroeconómico estable, que transmita confianza, atraiga capitales y tecnología, un ambiente nacional productivo y humano que permita a las empresas adaptarse a los cambios en el contexto en que se desenvuelven Esser *et al.* (2001).

Porter (1990) precursor de este tema, propone el modelo de la ventaja competitiva nacional, la cual se funda-

menta en cuatro atributos genéricos de una nación (condiciones de los factores, condiciones de la demanda, servicios afines o de apoyo, y estructura y rivalidad de las empresas) que conforman el entorno en que han de competir las empresas locales y que fomenta o entorpece la creación de ventaja competitiva. En el año 1998, la Península de Paraguaná del Estado Falcón fue declarada Zona Libre de Inversión Turística, tal situación se constituye en una oportunidad para desarrollar las potencialidades de la zona e implica según establece la ley de Zona Libre, que algunas actividades como hotelería y alojamiento en hoteles y moteles, están bajo un régimen exento de impuestos.

En este contexto el presente artículo pretende analizar los factores determinantes de competitividad en las empresas del sector turístico de Paraguaná con el propósito de reflejar su real condición competitiva, la cual se constituye en elemento determinante para alcanzar el posicionamiento de la Península como un destino turístico con amplio potencial de desarrollo.

Metodología

Esta investigación se desarrolló en el área gerencial, y los alcances la califican como descriptiva, de campo, cuyo diseño responde al tipo no experimental. De igual forma, es de tipo transeccional ya que el estudio se realizó recabando información entre los meses de mayo y junio de 2007. La población está representada por un total de treinta y un (31) hoteles distribuidos en los Municipios Los Taques, Carirubana y Falcón del estado Falcón, inscritos en la Corporación para el Fomento de la Inversión Turística de la Península de Paraguaná (CORPOTULIPA). A efectos de la investigación se utilizó un censo poblacional constituido por la totalidad de empresas que conforman el sector hotelero de la Península de Paraguaná. Sin embargo, se destaca que de estos treinta y un (31) hoteles solamente veinticuatro (24) respondieron al cuestionario diseñado a objeto de este trabajo.

Resultados y Discusión

Algunas consideraciones sobre la Competitividad

1. Factores determinantes

Dentro de las teorías que definen los aspectos más resaltantes de la competitividad están los aportes realizados por Porter (1990), en los que se conjugan la interacción de cuatro determinantes para la creación de la ventaja competitiva, y la denominada Competitividad Sistémica, introducida por Esser *et al.* (2001), la cual plantea la interacción de los niveles Meta, Macro, Meso y Micro. Cuando se hace mención de los Factores Determinantes, se habla de los atributos genéricos integrantes del Diamante Competitivo, que de acuerdo a Porter (2000), se caracterizan de la forma siguiente: a) Condiciones de los factores: constituido por la posición de la nación relativa a la mano de obra especializada o infraestructura necesaria en un sector dado. b) Condiciones de la demanda: relativo a la naturaleza de la deman-

da de los productos o servicios del sector. c) Sectores afines o de apoyo: grado de presencia o ausencia de sectores proveedores y sectores afines. d) Estructura y rivalidad de la empresa: condiciones vigentes en la nación respecto a cómo se crean, organizan y gestionan las compañías.

En el modelo de Competitividad Sistémica, modelo adaptado de Esser, *et al.* (2001), se analizan los factores como: políticas desarrolladas por el gobierno en el ámbito turístico, así como las políticas fiscales, monetarias, cambiarias, de infraestructura, los factores socioculturales, entre otras.

1.1. Condiciones de los factores

Las Condiciones de los Factores, según la Secretaría de Turismo de México SECTUR (2007), se refieren a las características de elementos tanto heredados como creados, los cuales dependiendo del grado de eficiencia y efectividad con que se desplieguen derivarán en la presencia de la ventaja competitiva.

Para el sector en estudio la situación de estos factores creados se presenta de la siguiente manera: la infraestructura fue ponderada como buena (45,83%), del mismo modo el nivel de capacitación y experiencia del recurso humano (54,17%), en contraste con la percepción deficiente (50%) de los servicios públicos (Tabla 1).

En relación con los recursos naturales propios de la zona, el sector empresarial objeto de este estudio considera que los mismos pudieran ser categorizados como atractivos. Cabe destacar que este tipo de recursos forma parte de los factores heredados, dentro de los que destacan según lo expuesto por Francés (2002) la ubicación geográfica, los recursos naturales y la disponibilidad de mano de obra no calificada. Sin embargo, según señala el mismo autor, estos no son tan importantes en la actualidad, porque los países que carecen de ellos pueden importarlos fácilmente, si se mantienen las condiciones de paz y libertad de comercio.

Tabla 1. Condiciones de los factores

Items/Escala	Excelente	%	Muy Buena	%	Buena	%	Regular	%	Deficiente	%
Infraestructura	2	8,33	0	0,00	11	45,83	8	33,33	3	12,50
Condiciones de los Servicios Públicos	0	0,00	1	4,17	0	0,00	11	45,83	12	50,00
Nivel de capacitación y experiencia del Rec. Humano	1	4,17	4	16,67	13	54,17	6	25,00	0	0,00

Fuente: Cuestionario aplicado a los Hoteles de la Península de Paraguaná (2007)

1.2. Condiciones de la demanda

Para la Secretaría de Turismo de México SECTUR (2007), las condiciones de los demandantes incluyen: estacionalidad, características socioeconómicas, mercados de origen, motivaciones y comportamiento turístico.

En cuanto al perfil del demandante (Tabla 2), se establece que: la afluencia se produce mayormente durante los fines de semana y en temporadas altas (66,67%), su nivel socio-económico se corresponde mayormente a clase media (60%) y media alta (23,33%). La clientela se define como turistas (32,35%) y empresarios (29,41%), cuyo motivo de estadía es el turismo de compras (46,67%) y negocios (33,33%). El lugar de procedencia de los clientes se corresponde mayormente a las regiones Zuliana (48,98%)

y Centro-occidental (30,61%). Este perfil representa un indicativo de su nivel de consumo, así como de sus exigencias en cuanto a la calidad del servicio que desean.

1.3. Sectores afines

En relación a las empresas hoteleras de la Península de Paraguaná, éstas no poseen alianzas con sectores afines, (Tabla 3). Esta situación puede derivarse del hecho de que la demanda de los servicios de hospedaje es tan alta en proporción a la oferta, que no han evidenciado la necesidad de constituir alianzas que garanticen una afluencia permanente.

La ausencia en la región de un mercado de opciones comerciales diversificado que cuente con suficientes establecimientos recreativos, comerciales y de servicios financie-

Tabla 2. Perfil del turista.

Descripción de los clientes	Frecuencia	%
Afluencia		
a. Permanente	6	25
b. Sólo de temporadas	2	8,33
c. De fines de semana y Temporadas altas	16	66,67
Clase Socio-Económica		
a. Clase Baja	3	10
b. Clase Media	18	60
c. Clase Media Alta	7	23,33
d. Clase Alta	2	6,67
Perfil		
a. Turistas	22	32,35
b. Empresarios	20	29,41
c. Empleados Públicos	11	16,18
d. Profesionales	13	19,12
e. Otros. Corporativos	2	2,94
Lugar de Procedencia		
a. Región Zuliana	24	48,98
b. Región Andina	7	14,29
c. Región Centro Occidental	15	30,61
d. Región de los Llanos	1	2,04
e. Región Oriental	2	4,08
Motivo de la Estadía		
a. Turismo de Compras	21	46,67
b. Turismo de Recreación	9	20
c. Negocios	15	33,33

Fuente: Cuestionario aplicado a los Hoteles de la Península de Paraguaná (2007).

Tabla 3. Alianzas con Sectores Afines.

Alianzas con Sectores Afines	Frecuencia	%
a. Tours Operadores	4	16
b. Agencias de Viaje	8	32
c. Empresas de transporte	3	12
d. Entes Gubernamentales	2	8
e. Centros Comerciales	0	0
f. Proveedores S. Financieros	0	0
g. Lugares Recreativos	2	8
h. Ninguno de los anteriores	10	40

Fuente: Cuestionario aplicado a los Hoteles de la Península de Paraguaná (2007).

Tabla 4. Sectores afines

Items/ Escala	SI	%	NO	%	NS/NR	%
Suficientes Lugares Recreativos	4	16,67	20	83,33	0	0
Suficientes Lugares Comerciales	9	37,50	15	62,50	0	0
Diversidad de entidades financieras	9	37,50	15	62,50	0	0

Fuente: Cuestionario aplicado a los Hoteles de la Península de Paraguaná (2007).

ros acordes a la demanda, debilita la creación de ventajas competitivas del destino, siendo ésta una de las principales limitantes de la zona (Tabla 4).

Para complementar lo antes mencionado y en correspondencia con los resultados obtenidos del sector estudiado (Tabla 4), se evidencia la necesidad de diversificar y transformar las entidades financieras en la zona. Al respecto, es importante mencionar que el propósito de la intermediación financiera para la banca privada, según lo planteado por Mochón (2000) consiste en destinar fondos para la financiación del sector privado, mediante créditos, préstamos y adquisición de obligaciones y acciones. La visión de los empresarios de la zona sugiere la necesidad de ampliar los servicios de intermediación de acuerdo con los recursos financieros disponibles por estas empresas hoteleras.

1.4. Estructura y rivalidad del sector

El número de competidores determina la intensidad de la rivalidad presente en el sector, en tal sentido se está en presencia de un mercado oligopólico, es decir un número pequeño de proveedores, protegidos por las barreras de entrada, quienes de manera explícita o tácita establecen las reglas de juego en el mercado.

Al conjunto de empresas objeto de este trabajo se les definieron las siguientes características: no están organi-

zados como gremio (48,15%), utilizan dentro de sus estrategias para mantener la demanda la publicidad (46,15%), y consideran como barreras de entrada más importantes: la inversión inicial (27,08%), factores políticos (20,83%) y la permisología (18,75%) (Tabla 5).

Entre los principales competidores del sector se mencionaron los hoteles: Eurobuilding Villa Caribe, Hotel La Península, Hotel Brisas de Paraguaná, Hotel Cardón, Hotel Villa Mar Suites.

1.5. Competitividad Sistémica

La Competitividad Sistémica es un modelo de competitividad adaptado de Esser, *et al.* (2001). El mismo enfatiza la necesidad de una armonía entre las condiciones macroeconómicas, las relaciones intergubernamentales y las empresariales. En tal sentido, se analizaron los siguientes niveles:

1.5.1. Meta Nivel

En este nivel las políticas y funciones desarrolladas por el Estado en el ámbito turístico, fueron definidas por el sector objeto de estudio como deficientes (41,67%), mientras que las políticas y funciones desarrolladas por el propio sector empresarial en materia turística, fueron percibidas como oportunas (29,17%) y que fomentan la competitividad (25%) (Tabla 6). De igual forma se identificó la ne-

Tabla 5. Perfil de las empresas hoteleras

Items	Frecuencia	%
Organización Empresarial		
a. Asociaciones Empresariales locales	10	37,04
b. Asociaciones Empresariales nacionales	4	14,81
c. No están organizadas como gremio	13	48,15
Estrategias para mantener la demanda		
a. Rebajas en Precio	9	23,08
b. Paquetes Vacacionales	5	12,82
c. Ofertas por temporada	5	12,82
d. Publicidad	18	46,15
e. Otro. Driving	1	2,56
f. Precio	1	2,56
Barreras de entrada		
a. Inversión Inicial	13	27,08
b. Permisología	9	18,75
c. Riesgo	7	14,58
d. Factores Políticos	10	20,83
e. Factores Económicos	8	16,67
f. Otro	1	2,08

Fuente: Cuestionario aplicado a los Hoteles de la Península de Paraguaná (2007).

Tabla 6. Políticas y funciones del Estado y el Sector Empresarial

Items / Escala	Deficientes	%	Oportunas	%	Eficientes	%	Inexistentes	%	Fomentan la Competitividad	%
Políticas y funciones desarrolladas por el Estado	10	41,67	7	29,17	4	16,67	3	12,5	0	0
Políticas y funciones desarrolladas por el Sector Empresarial	5	20,83	7	29,17	4	16,67	2	8,33	6	25

Fuente: Cuestionario aplicado a los Hoteles de la Península de Paraguaná (2007).

cesidad a nivel local de un consenso entre las políticas gubernamentales y empresariales para lograr el posicionamiento de la Península de Paraguaná como destino turístico de interés nacional e internacional.

1.5.2. Macro Nivel

En el Macro Nivel Esser *et al* (2001) plantea el aseguramiento de condiciones macroeconómicas estables, se evalúa dentro del aspecto económico, cómo el Estado garantiza el valor del dinero, el grado de impacto de las políticas fiscales y monetarias, y el papel del sistema financiero.

La Península de Paraguaná se encuentra bajo un Régimen Fiscal Especial, que ha beneficiado en alto grado tanto al sector turístico regional como a la colectividad en general y en consecuencia se ha incrementado el nivel de empleo, la actividad comercial en la zona, el Producto Interno Bruto (PIB) como efecto de las ventas realizadas, entre otros beneficios.

Las políticas monetarias según lo planteado por Mochón (2000), se refieren a las intervenciones del Estado, mediante la utilización de instrumentos monetarios con el

objeto de regular y controlar la cantidad de dinero o las condiciones de crédito. Estas políticas, en el caso de estudio tienen mayor influencia sobre las inversiones turísticas que se están ejecutando en la región (42,42%) (Tabla 7).

Igualmente, fueron analizados los aspectos positivos que evidencia el sector estudiado en relación a la oferta del sistema financiero nacional, destacándose que la disponibilidad de financiamiento (45,16%) es el hecho más importante, pues existe entre el empresariado una percepción de que están abiertas las posibilidades de obtener créditos y esto está representado por la cartera obligatoria que deben cubrir las entidades bancarias con el sector turismo. Así mismo, en lo referente a la apertura de nuevas entidades financieras por parte del Estado que ofrecen tasas de interés competitivas en relación con la banca privada del país (Tabla 8).

Tabla 7. Incidencia de las políticas monetarias

Incidencia de las Políticas Monetarias	Frecuencia	%
a. Inversiones	14	42,42
b. Procesos Operativos	8	24,24
c. Demanda de productos y servicios	8	24,24
d. No incide	3	9,09

Fuente: Cuestionario aplicado a los Hoteles de la Península de Paraguaná (2007).

Tabla 8. Aspectos positivos ofrecidos por el sistema financiero.

Aspectos positivos ofrecidos por el Sistema Financiero	Frecuencia	%
a. Disponibilidad de Financiamiento	14	45,16
b. Tasas de interés competitivas	8	25,81
c. Diversidad de Servicios	5	16,13
d. Alta oferta para obtener financiamiento	4	12,90

Fuente: Cuestionario aplicado a los Hoteles de la Península de Paraguaná (2007).

Tabla 9. Aspectos de infraestructura física.

Aspectos prioritarios de infraestructura física	Frecuencia	%
a. Agua Potable	18	18,00
b. Aguas Servidas	13	13,00
c. Electricidad	23	23,00
d. Vialidad	18	18,00
e. Ordenamiento Urbano	14	14,00
f. Aseo Urbano	12	12,00
g. Otras	2	2,00

Fuente: Cuestionario aplicado a los Hoteles de la Península de Paraguaná (2007).

1.5.3. Meso Nivel

El Meso Nivel se refiere a la interacción entre las empresas para potencializar sus capacidades con la participación del Estado mediante las políticas de infraestructura, y en el caso de Paraguaná específicamente, las políticas de importación. Los aspectos de infraestructura física que se constituyen en prioridades para el sector objeto de estudio son: electricidad (23%), vialidad y agua potable (18%) (Tabla 9).

A nivel local se tiene conocimiento de que se están generando inversiones en materia de electricidad, y se han realizado algunas mejoras en vialidad, pero es importante que esas mejoras impacten de manera positiva en la región en el corto plazo. Además de lo antes planteado, se destaca que la política de importación de bienes incide de manera favorable sobre las organizaciones

Tabla 10. Indicadores de capacidad empresarial.

Indicadores de Capacidad Empresarial	Frecuencia	%
a. Atención al cliente	15	27,78
b. Innovación	7	12,96
c. Capacidad de respuesta	7	12,96
d. Recurso Humano Calificado	8	14,81
e. Calidad de Servicio	17	31,48

Fuente: Cuestionario aplicado a los Hoteles de la Península de Paraguaná (2007).

Tabla 11. Problemas que afectan la gestión empresarial.

Problemas que afectan la logística empresarial	Frecuencia	%
a. Falta de capacitación logística	10	22,22
b. Reducida oferta de proveedores	8	17,78
c. Infraestructuras adecuadas	8	17,78
d. Cultura empresarial	8	17,78
e. Falta de coordinación entre sectores	8	17,78
f. Desconocimiento tecnológico	3	6,67

Fuente: Cuestionario aplicado a los Hoteles de la Península de Paraguaná (2007).

hoteleras, como consecuencia del régimen fiscal especial presente en la zona.

1.5.4. Micro Nivel

Al tratar de describir las empresas del ramo en relación a este nivel, se puede afirmar lo siguiente: como indicadores de capacidad empresarial (fortalezas) se tienen la calidad de servicio que prestan (31,48%) y la atención al cliente (27,78%) (Tabla 10).

Asimismo, los principales problemas que afectan a estas organizaciones empresariales son: la falta de capacitación en logística (22,22%), reducida oferta de proveedores, infraestructuras adecuadas, cultura empresarial y descoordinación con otros sectores públicos y privados (Tabla 11).

Consideraciones finales

Se analizaron el conjunto de factores determinantes de las ventajas competitivas para las empresas de alojamiento de Paraguaná, entre los principales aspectos que destacan están: un sector demandante constituido por turistas y empresarios que visitan la región durante las temporadas altas y en fines de semana (en mayor proporción), la ausencia de alianzas con respecto a los sectores afines, una alta

rivalidad en las empresas del sector; y en cuanto a la condición de los factores de producción se evidencia la disponibilidad de algunos heredados y otros creados.

En cuanto a la percepción del papel del Estado, existe una visión positiva por los beneficios de la implementación del régimen fiscal especial en la región; sin embargo resulta imprescindible para el desarrollo del sector turístico de la Península de Paraguaná la creación de algunos factores avanzados que tengan carácter de bienes públicos (infraestructura específica para el sector, servicios públicos y educación) y estimular la creación de factores de carácter privado (tecnología y capital) otorgando préstamos blandos con bajas tasas de interés. Por otra parte, las empresas del sector deben buscar la integración entre sí, pues de esta manera pueden elevar la capacidad y calidad en la prestación de los servicios que ofrecen, y reducir los problemas que enfrentan tales como: capacitación en logística, oferta de proveedores, infraestructura, cultura empresarial y descoordinación entre ellas y con otros sectores empresariales afines. Comprendiendo siempre que la competencia y la cooperación interna del sector es la principal fuente para la creación de una eventual ventaja competitiva.

Referencias

- ESSER, K.; HILLEBRAND, W.; MESSNER, D.; MEYER-STAMER, J. (2001). **Competitividad Sistémica y Desarrollo. En: Teoría del Desarrollo. Nuevos Enfoques y Problemas.** Compilado por: Reinold Thiel. Venezuela. Editorial Nueva Sociedad.
- FRANCÉS, Antonio (2002). **¿Cómo mejorar la competitividad de las empresas nacionales?** En: Debates IESA. Vol. VII N° 4. Abril – Junio 2002.
- MOCHÓN, Francisco (2000). **Economía. Teoría y Política.** Cuarta Edición. España Editorial McGraw-Hill.
- PORTER, Michael (1990). **La Ventaja Competitiva de las Naciones.** Ediciones B. Argentina S.A. Argentina
- PORTER, Michael (2000). **Ventaja Competitiva.** Décima Novena Reimpresión. México. Editorial CECSA.
- SECRETARÍA DE TURISMO DE MÉXICO (SECTUR) (2007). **Serie de documentos Técnicos.** Competitividad. Atractividad de los Mercados Turísticos y Fortalezas del Destino. (Documento en Línea). Disponible: www.sectur.gob.mx/work/resources/local/Content/10822/13/FASCICULO%20II.pdf (Consulta: 2007, enero 15).
-