

Visión actual y prospectiva de las posadas en la Península de Paraguaná

Gladys Reyes de Velasco¹, José Luis Santos Arrebola², María Escalona³,
Alfredo Ascanio⁴ y Nelson Labarca⁵

¹Núcleo Punto Fijo, Universidad del Zulia. Venezuela.

²Universidad de Málaga. España.

³Facultad de Humanidades y Educación, Universidad del Zulia. Maracaibo, Venezuela.

⁴Facultad de Economía, Universidad Simón Bolívar. Venezuela.

⁵Facultad de Ciencias Económicas Soiales, Universidad del Zulia. Maracaibo, Venezuela.

greyes920@gmail.com, jsantos@uma.es, covemesca@gmail.com,
alfredo.ascani@gmail.com, nelsonlabarca66@hotmail.com

Resumen

La Península de Paraguaná (Venezuela), es un territorio atractivo para la inversión turística por contar con una ley de incentivos para este sector, la misma incidió en el incremento de la afluencia turística y establecimientos de alojamiento, como las Posadas. La investigación supone la visión del sector gubernamental, privado y académico sobre el desarrollo turístico y las posadas en la Península de Paraguaná. Empíricamente, es un estudio de campo, cuya información se abordó cualitativamente, a través de la técnica prospectiva Delphi. Entre los resultados destacan el consenso de los expertos sobre el desarrollo turístico de Paraguaná en los últimos años y el crecimiento del servicio de posadas; muestra de ello son las diferentes asociaciones que se han generado y el apoyo gubernamental, privado y académico en diseñar estrategias de marketing para posicionar el sector, orientándolo a crear una marca específica de alojamiento con referencia nacional e internacional.

Palabras clave: alojamiento, posadas turísticas, Península de Paraguaná, prospectiva Delphi.

Current and Prospective Vision of Inns on the Paraguana Peninsula

Abstract

The Paraguana Peninsula (Venezuela) is an attractive area for tourism investment since it has a law of incentives for this sector, which has affected an increase in the flow of tourists and the establishment of lodging, such as inns. This research supposes the vision of the government, private and academic sectors about tourism development and inns on the Paraguana Peninsula. Empirically, it is a field study, whose information was approached qualitatively through the prospective Delphi technique. Among the findings, the consensus of experts on Paraguana tourism development in recent years and the growth of inn service stand out. Examples of this are the various associations that have been generated and government, private and academic support in designing marketing strategies to position the sector, orienting it to create a specific brand of accommodation with national and international reference.

Keywords: accommodation, tourist inns, Paraguana Peninsula, Delphi prospective.

Introducción

Las Posadas son un producto turístico de carácter integral en instalaciones receptoras de pequeña escala, definidas como hotelería artesanal (Normas que regulan el funcionamiento de posadas, 1995; Ascanio y Bacci, 1999). Además, incorporan, rescatan, renuevan y revalorizan edificaciones y construcciones con valor arquitectónico promoviendo la conservación del patrimonio (Angulo, 2006).

En tal sentido, con base a lo expuesto anteriormente y tomando como escenario a la Península de Paraguaná en Venezuela, espacio geográfico que se ha fortalecido económicamente desde que se decretó la ley de Zona Libre para la Inversión Turística (1998), propiciando, entre otros aspectos, la necesidad del hospedaje; originando la construcción o reestructuración de viviendas en Posadas.

Ahora bien, los indicadores de afluencia turística a la Península, según CORPOTULIPA (2011), evidencian un importante crecimiento; por tanto, estos establecimientos tienen la posibilidad de convertirse en líderes de un nicho de mercado, pues la competencia es menos intensa; el volumen de usuario es reducido y son menos sensibles a los precios (Reyes *et al.*, 2006). Así también, Fernández (2005) y Rodríguez y Souto (2010) coinciden que la atención es más personalizada, especializada y técnica;

esto hace que tengan una posición defendible con ventajas sostenibles.

Metodología

Tomando la referencia de Valenzuela (2007) es importante destacar que el método científico no garantiza la verdad, sólo se acerca presumible y provisionalmente a ella. Así pues, este estudio se enfocó en develar la situación actual y prospectiva del servicio de posadas, las cuales presentan un importante crecimiento en la Península de Paraguaná en Venezuela y por ende contribuyen con un rol estratégico en su desarrollo turístico. Así pues, es un estudio de campo; de tipo transversal, no experimental, cualitativa; porque envuelve la disertación en el análisis empírico de estudios de caso; que difícilmente pudieran adoptarse al recurrir a métodos cuantitativos. Entre los autores de referencia, destacan Rodrigues *et al.* (2011); Cassanego y Simoni (2010). Igualmente, es una investigación exploratoria; porque existe poca o deficiente teoría del servicio de posadas según lo planteado por Mongay y Torres (2011).

Se diseñó un cuestionario sencillo Lobato y López (2004); Grande y Abascal (1999); el cual fue dirigido a funcionarios del sector gubernamental y privados con competencia turística y a investigadores universitarios en el área turística de la zona. Para ello, se empleó como procedi-

miento prospectivo la técnica Delphi, la cual trabajó con el anonimato del grupo, así las previsiones tienden a fundarse más en experiencias y expectativas personales, que en teorías científicamente contrastadas para la toma de decisiones expresado en Landaeta *et al.* (2002); Sancho y García (2004) y Flores (2008).

En la Figura 1 se muestra en forma esquematizada las fases del método Delphi desarrollado en la investigación.

Resultados y discusión

La prospectiva Delphi, como método de planeación admite la evaluación técnica a través de gráficos de cajas o boxplot conjuntas y recolecta información aportada por expertos con los que se interactúa, de acuerdo a cada uno de los ítems considerados. Sancho y García (2004). En las figuras resultantes, el sombreado gris claro muestra las respuestas promedio (mediana) dentro de la región de acuerdo y el sombreado gris más intenso muestra respuestas promedio (mediana) dentro de la región de respuestas en desacuerdo.

De la Figura 2 se infiere, que existe un consenso en afirmar que la Península de Paraguaná se ha desarrollado tu-

rísticamente en los últimos 10 años, situación que puede obedecer a índices de crecimiento en organizaciones y afines, que por extensión y generalización podría aplicarse a la concepción de todo el municipio.

Por otra parte, los expertos consultados, señalaron que existen indicadores que han influido en ese desarrollo turístico, según su apreciación y experiencia en el sector, ellos se muestra en la Figura 3; de la cual se desprende, la casi absoluta coincidencia sobre indicadores considerados responsables del desarrollo turístico de la Península; incremento en la afluencia turística durante cada temporada; y están bastante de acuerdo en que el desarrollo alcanzado, obedece al trabajo mancomunado en las estrategias de mercadeo del destino; además del apoyo a las inversiones públicas y privadas, representadas en proyectos de infraestructura turística y en oferta académica de varios niveles.

Sin embargo, a opinión de algunos expertos, hay agentes inhibidores del proceso de desarrollo integral de Paraguaná: insuficiente infraestructura turística; deficientes servicios públicos; poca calidad de vida de los ciudadanos residentes; escasa participación de las comunidades en la planificación turística; falta de programación de los órga-

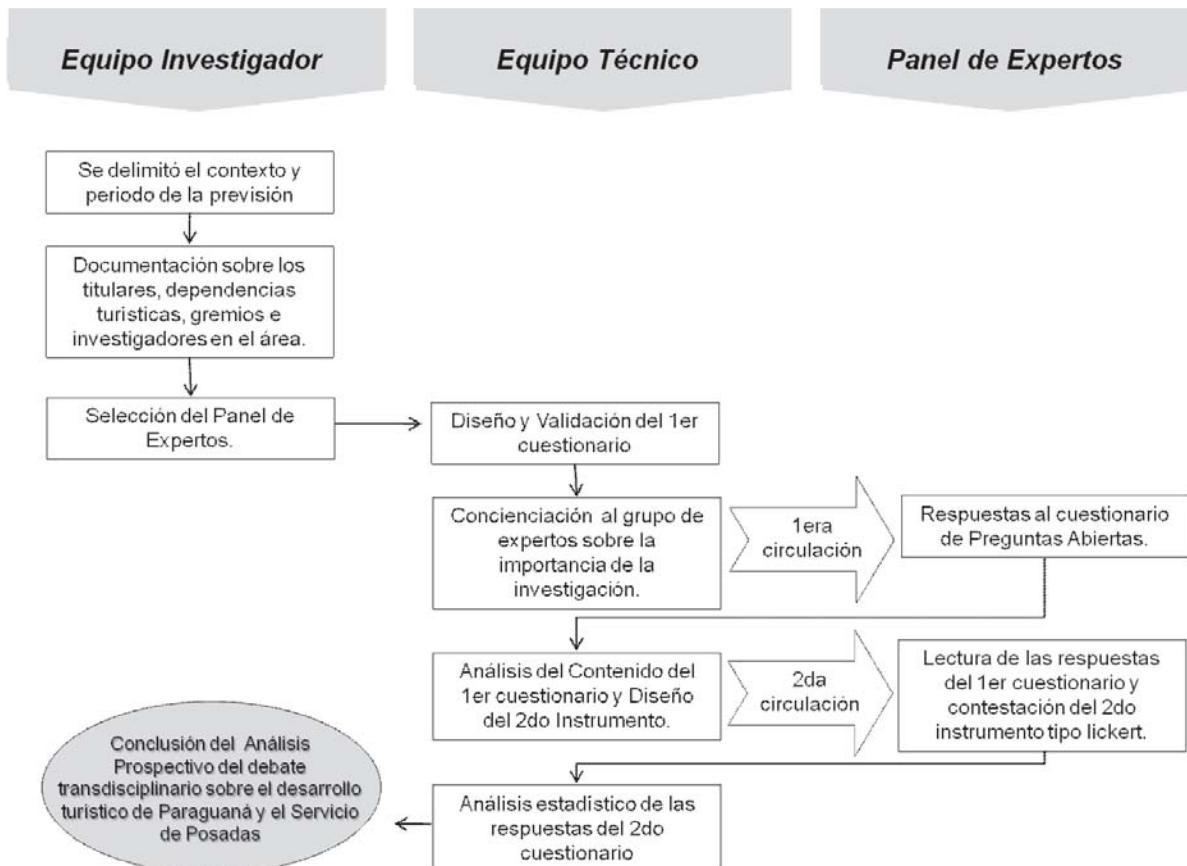


Figura 1. Fases de la Técnica Delphi. Fuente: Elaboración propia (2011).

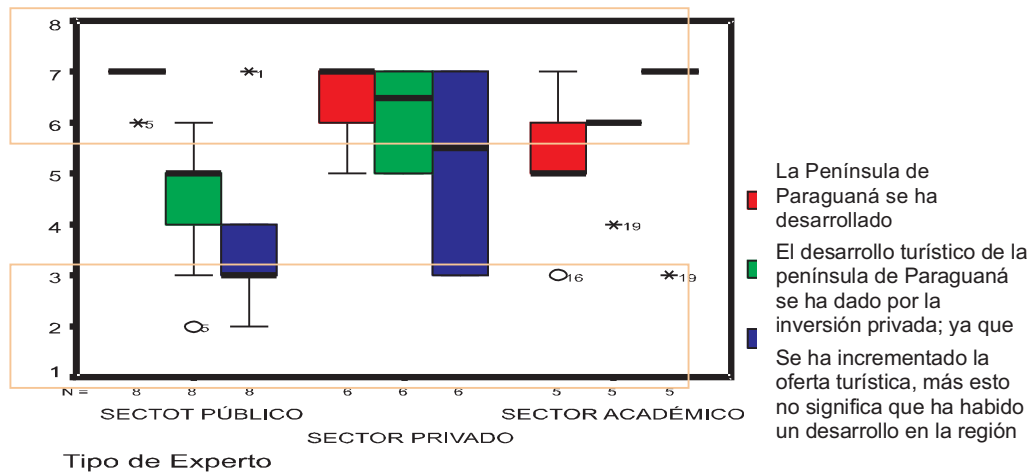


Figura 2. Desarrollo turístico de la península de Paraguaná en los últimos diez años según opinión del tipo de experto. Fuente: Elaboración propia (2011).

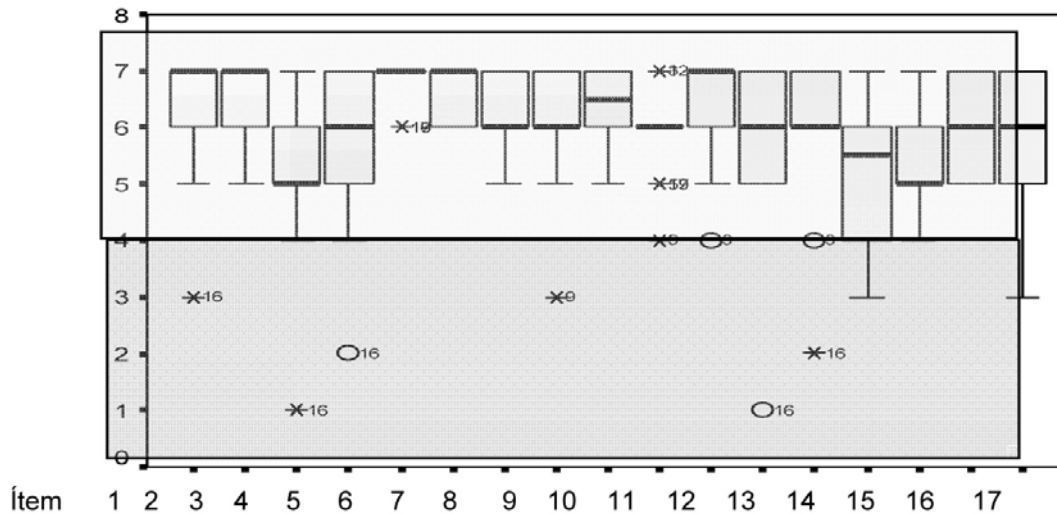


Figura 3. Indicadores que han impactado positiva o negativamente el desarrollo turístico de la Península de Paraguaná. Fuente: Elaboración propia (2011).

nos rectores en materia turística local; no se efectúan estudios de impacto ambiental; existen focos de inseguridad; problemas de propiedad de las tierras y aplicación parcial de beneficios en materia fiscal que presenta la Ley de Zona Libre para la Inversión Turística de Paraguaná (1998).

Por otra parte expertos coinciden, según la Figura 4, que el destino analizado se posicionará en turistas nacionales, ya que tendrá un crecimiento sostenido partiendo de los indicadores hasta ahora mostrados: incremento de la inversión turística tanto pública como privada, toma de conciencia por parte de las comunidades, y de servidores, tanto del sector público como privado, acerca del desarrollo de la actividad turística con calidad, trabajando mancomunadamente en la planificación con políticas de avanza-

da y concertadamente con innovación y aprovechamiento de oportunidades de negocio en el área. En contraste, el 5% de los expertos reflexiona que sin estudios y evaluación de las debilidades y fortalezas de la zona, los próximos años no experimentarán avances significativos.

Con respecto al aporte brindado por las autoridades competentes en materia turística; gremios, expertos e investigadores turísticos indican que Paraguaná se vislumbra como una subregión consolidada económicamente sobre tres grandes ejes: la actividad refinadora del petróleo y petroquímica, la explotación gasífera y el turismo asociado a sol y playas, compras, eventos y convenciones.

En cuanto al servicio turístico de posadas:

Para la gran mayoría de los expertos, el servicio de posadas en la Península de Paraguaná, es asimétrico e inci-

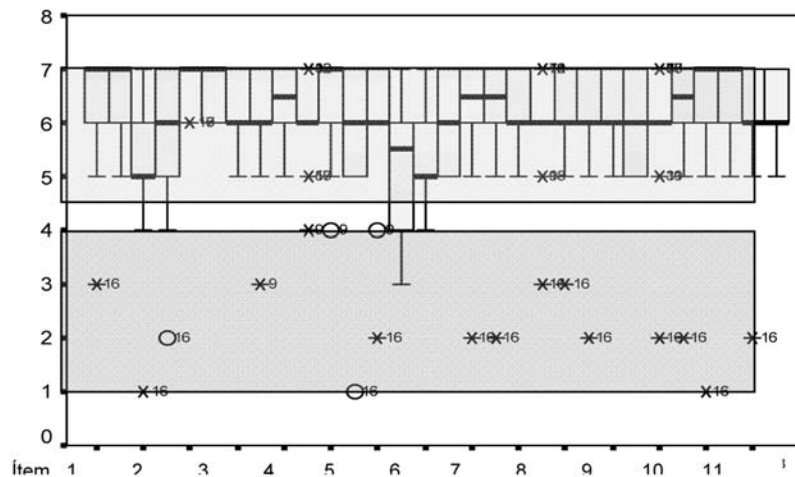


Figura 4. Visión prospectiva de la Península de Paraguaná. Fuente: Elaboración propia (2011).

piente; es decir son pocas las que se han interesado en prestar un servicio con excelencia, calidad y buen gusto. Estas presentan necesidades asociadas a las debilidades en servicios públicos de la zona, específicamente de agua y electricidad.

Por su parte, los gobernantes locales, desean fortalecerlas y para ello han impulsado la Asociación de Posaderos del municipio Carirubana y organizan encuentros de apoyo crediticio, entre otras. Todas estas políticas gubernamentales mejoran la oferta turística de los municipios. Así mismo, total acuerdo muestran expertos sobre su aporte en la contribución al fortalecimiento del servicio, los representantes del sector público a través del plan de buenas prácticas que permita generar un sistema de calidad; el sector privado posicionándose en el mercado que están atendiendo y en otros potenciales; están convencidos que requieren asociarse para crecer en calidad y sustentabilidad. En lo que respecta al sector académico, su apoyo se ubica en la mediación de alianzas con otros sectores, formación de profesionales en el área de servicio turístico y asesoría en proyectos de inversión turística y mercadeo.

Consideraciones finales

Según se deduce, las posadas reivindican tradiciones, generan bienestar local y reinversión del aporte, ya sea público o privado. En tal sentido, desde el punto de vista económico-funcional y respaldado por la proyectiva Delphi analizada, se concluye la perspectiva del desarrollo del sector, pudiéndose lograr obtener un significativo posicionamiento ante los turistas, que utilizan el servicio.

Es por ello que la lectura que intenta este estudio para Posaderos, es ofrecerles una visión global de lo que está sucediendo con el sector. Se deriva de la investigación, además, que a pesar de no tener conciencia de visión en mercados internacionales o globalizados, según lo señalado por Cobelo (2001), para alcanzar un máximo rendimiento de recursos disponibles, especialmente en empresas pequeñas o pymes, se debe delimitar a qué mercado objetivo se quiere llegar.

Al sector académico se invita a diseñar proyectos de extensión universitaria y redes de investigación que tengan como unidades de análisis a estos pequeños establecimientos de alojamiento. Igualmente, los hallazgos estimulan al sector gubernamental a generar políticas que adecuen las normativas actuales sobre el funcionamiento y gestión de las Posadas.

Agradecimiento

Especial agradecimiento a la Gerencia de Formación del Talento Humano del FONACIT, al programa Misión Ciencias del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, a la Universidad de Málaga y al Vicerrectorado Académico de la Universidad del Zulia; entes financiadores de la presente investigación.

Referencias

- ANGULO R., J. (2006). **Gerencia Competitiva de La Posada Turística**. México. Editorial Trillas, S.A.
- ASAMBLEA NACIONAL DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA (1998). Ley de Zona Libre para el Fomento de la Inversión Turística y Comercial de la Penín-

- sula de Paraguaná. **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela**, 36.517, Agosto 14, 1998.
- ASCANIO, A.; BACCI, M. (1999). *La Posada: La Hotelería Artesanal*. Caracas-Venezuela. Material Docente Ascanio-Bacchi y Asociados.
- CASSANEGO, P.; SIMONI, N. (2010). Comportamiento Estratégico del Sector de Servicios de Alojamiento en la Industria del Turismo. Análisis de la conurbación Fronteira da Paz. **Estudios y Perspectivas en Turismo**, volumen 19, pp. 1011-1036. Buenos Aires, Argentina.
- COBELO, C., A. (2001). La determinación de la estrategia en la comunicación persuasiva de masas. Tesis doctoral de la Facultad de Ciencias de la Información. Universidad Complutense de Madrid. Disponible: <http://www.ucm.es/BUUCM/tesis/inf/ucm>.
- CORPORACIÓN DE TURISMO (1995). **Normas para regular la actividad de posadas turísticas**. Venezuela.
- CORPOTULIPA (2011). **Estadísticas de afluencia turística y Ocupación en la Península de Paraguaná**. Falcón, Venezuela.
- FERNÁNDEZ, G. (2005). Estrategias de Mercadeo para las PYME's del Sector Servicios Turísticos en la Península de Paraguaná. Trabajo especial de grado mención publicación para optar al grado de Magíster Gerencia de Empresas, mención Mercadeo. Universidad del Zulia, Núcleo Punto Fijo.
- FLORES, D. (2008). Competitividad sostenible de los espacios naturales protegidos como destinos turísticos. Tesis doctoral de La Facultad de Ciencias Empresariales de La Universidad de Huelva. España.
- GRANDE, I.; ABASCAL, E. (1999). **Fundamentos y Técnicas de Investigación Comercial**. Madrid; Editorial ESIC.
- LANDAETA, J.; MATEY, J.; RUÍZ, V.; VILLAREAL, O. (2002). Alimentación de modelos cuantitativos con información subjetiva: Aplicación Delphi en la elaboración de un modelo de imputación del gasto turístico individual en Catalunya. **Questiío**. Vol. 26, 1-2. pp. 175-196. Universidad del País Vasco.
- LOBATO, F.; LÓPEZ, M. A. (2004). **Investigación Comercial**. Madrid: Editores Paraninfo.
- MONGAY H., J.; TORRES, J. (2011). Los factores generadores de lealtad en clientes en un entorno B2B: estudio de casos en pymes catalanas. [Página web en línea]. Publicado en Contribuciones a la Economía, mayo 2011. Disponible: <http://www.eumed.net/ce/2011a/>.
- PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA (2008). Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo. **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela**, 5.999, Abril 15, 2008.
- PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DE VENEZUELA (1998). Reglamento parcial de la Ley Orgánica de Turismo sobre establecimientos de Alojamiento Turístico. **Gaceta Oficial de la República de Venezuela**, 36.607, Diciembre 21, 1998.
- REYES, G.; GUTIÉRREZ, C.; MARÍN, F. (2006). La satisfacción del cliente en las posadas turísticas en la Península de Paraguaná. **Multiciencias**. Vol. 7, Nro. 3, 2006. Pág. 115-123. Núcleo LUZ Punto Fijo, Programa de Investigación de Postgrado. Falcón, Venezuela.
- RODRIGUES Bresque; HOFFMANN Moreira y MACKEDANZ Flores (2011). Como investigar cualitativamente. Entrevista y Cuestionario [Documento en línea]. Publicado en Contribuciones a las Ciencias Sociales, marzo 2011. Disponible: <http://www.eumed.net/rev/cccss/11/> [Consulta: 2011, Mayo 24].
- RODRÍGUEZ, G. y Souto, L. (2010). Una aproximación teórica al análisis de la competitividad en el sector turístico. **Revista TURyDES**. Vol. 3. Nro. 8.
- SANCHO, A. y GARCÍA, G. (2004). El posicionamiento de un destino turístico en un mercado globalizado y competitivo: comparación de prácticas entre competidores y líderes [Documento en línea]. Disponible: <http://www.uv.es/sancho/benchmarking.pdf>.
- VALENZUELA F., LESLIER (2007). La gestión del valor de la cartera de clientes y su efecto en el valor global de la empresa: diseño de un modelo explicativo como una herramienta para la toma de decisiones estratégicas de marketing. Tesis doctoral en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Complutense de Madrid.