



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO
DEPARTAMENTO DE TURISMO**

**Situación Actual de las Empresas de Alojamiento
Tipo Posada en el Estado Nueva Esparta**

Trabajo de Grado modalidad investigación, presentado como requisito para
optar al título de: Licenciada en Turismo

Neyla María, López Solís

C.I: 13.214.517

Norangel Rengifo Blanco

C.I: 16.056.312

Guatamare, Julio de 2008

DEDICATORIA

A Dios, creador de todo lo bello y hermoso, dador de vida y fuente de energía, fortaleza y amor.

A mis padres, Armando y Maria Josefina, por su incansable labor de amarme y apoyarme sin importar mis caídas y obstáculos, sino mis esfuerzos y logros, sin ustedes no hubiera sido posible la realización de este sueño. Los Amo!! Gracias por todo.

A mis hermanas Edris y Marlenis, por sus consejos a tiempo y levantarme el ánimo cuando pensé que ya no podía. Lo logré!!

A mis hijos, Laura Paola y Sebastián Daniel, centro de mi vida y motivo de lucha y esfuerzo. Esto es para ustedes, los Adoro!!

A quienes se han ido, pero permanecen en nuestros corazones de manera entrañable.

Con cariño...

López Solís, Neyla María

DEDICATORIA

A Dios todopoderoso, quien siempre me iluminó y me guió por el buen camino para lograr esta meta tan importante en mi vida.

A mi padre Miguel Ángel, quien siempre confió en mí y sabía que lo iba a lograr. Se que este sueño hecho realidad, él lo anhelaba tanto como yo.

A mi madre Nora mercedes, quien además es mi mejor amiga, y quien con la fortaleza que la caracteriza ha sido ejemplo para mí, para levantarme en los momentos más difíciles que me han tocado vivir lejos de ella, gracias a sus sabios consejos y palabras de aliento.

A mis hermanos, José Ángel y Jesús Ángel, por ser parte o complemento de mi vida.

A tres seres especiales que siempre mostraron un gran afecto hacia mi, y que lamentablemente ya no están entre nosotros, pero sé que allá arriba en el cielo, están orgullosos de mí. Ellos son: Acela, Maria y Fernando Rengifo.

Con todo mi amor.....

Para ellos

Rengifo Blanco, Norangel

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer infinitamente a todas las personas quienes ofrecieron toda la ayuda posible para la realización de este trabajo. Sin ellos la tarea habría sido más ardua. Ellos son:

- 🌹 Toda la comunidad de la Universidad de Oriente por haberme abierto sus puertas y permitiendo hacer realidad este sueño.
- 🌹 Lic. Jorge De Abreu, por ser además de asesor y fuente de conocimiento el cual nos permitió realizar esta investigación lo mas acertada posible, una persona de gran calidad humana quien sin titubear ofrece su ayuda a quien lo necesite. Muchas gracias profesor!!
- 🌹 Lic. Maryainés Murillo, por brindar orientación a lo largo de la investigación y sus apreciaciones puntuales, además de sus buenos consejos que con cariño recibí de parte suya. Gracias!
- 🌹 Lic. Frank Ramos, por su ayuda tan puntual en el momento que mas lo necesitábamos.
- 🌹 Lic. Yacsy La Rosa, Quien aportó información valiosa a la investigación.
- 🌹 Mi amiga y compañera de tesis Norangel Rengifo, quien a pesar de los percances que se me presentaron durante la realización de esta investigación se mantuvo firme y decidida a continuar. De ti recibí

cosas positivas y hoy podemos ver el resultado de todo ese esfuerzo.
Te deseo lo mejor del mundo!!

- 🌹 Todos los encargados y dueños de las posadas quienes gentilmente nos suministraron la información para la realización de este trabajo.
- 🌹 Mis amigas y amigos Janet, Mari carmen, Lolimar, Luís, Cristian, Maria Gabriela.
- 🌹 Mailis Pino, Por aportar información valiosa en el momento oportuno y mostrar gran interés en esta investigación.
- 🌹 Todas aquellas personas que me brindaron su ayuda incondicional, y aunque sus nombres no están aquí por motivos de tiempo y espacio saben la gratitud infinita que siento hacia ellos. Gracias!!
- 🌹 Marcos Terán, por su valiosa ayuda para realizar este sueño.
- 🌹 El agradecimiento especial y con muchísimo cariño a mis padres, hermanas, mis hijos y mi familia por estar siempre presente.

López Solís, Neyla María

AGRADECIMIENTO

Fueron muchos los esfuerzos que se hicieron para poder ver realizado este trabajo, y de la misma manera afortunadamente recibí la colaboración de muchas personas, las cuales quiero agradecer a continuación:

- 🌹 Al Lcdo. Jorge De Abreu, por iluminar nuestros pensamientos con su foco de conocimiento, colaborando con mucha disposición en la realización de esta investigación, motivándonos a seguir siempre adelante. Gracias por orientarnos!!
- 🌹 A los profesores Frank Ramos y Yacsy LA Rosa, por su colaboración en el momento que necesitamos de sus conocimientos.
- 🌹 A mi madrina Argelia Aguilar, por ser el motor que encendió la posibilidad de emprender este gran sueño. Muchas gracias por su ayuda tan valiosa!!!
- 🌹 A mi compañera de tesis, y primeramente amiga Neyla López, por motivarme a seguir adelante y emprender este camino juntas, y por ponerle un toque adicional de alegría a mis días, gracias a sus ocurrencias tan graciosas. Amiga se que vas a triunfar, Suerte!!
- 🌹 A Mailis Pino, por mostrarse interesada en ayudarnos en la investigación, justo cuando sentimos alguna confusión. Gracias amiguita!!!

- ✿ A una persona que siempre fue y será muy especial para mí, José Silva. Gracias por el gran apoyo emocional que siempre me brindaste, que hizo que te convirtieras en uno de los pilares de mi vida.

- ✿ A mis amigas Mari Carmen y Francis, quienes a pesar de separarnos en los estudios, nos mantuvimos siempre unidas, compartiendo los mejores y peores momentos de nuestras vidas. Juntas nos hemos divertido mucho. Gracias por ser mis amigas!!!

- ✿ A mis padres, Nora Mercedes y Miguel Ángel, por apoyarme en este y todos mis sueños, por comprenderme y darme lo mejor de ellos, fortaleciéndome cada día para construir juntos esta hermosa realidad. Si volviera a nacer teniendo la potestad de elegir a mis padres, no dudaría en elegirlos nuevamente a ellos. LOS AMO!!

- ✿ A mis hermanos Jesús Ángel por el cariño y amor dedicado hacia mí, quien más que un hermano es como un hijo para mí, y José Ángel, por su apoyo y aliento para seguir adelante con esta investigación, quien además, a pesar de su corta edad, se convirtió en un modelo a seguir para mí.

- ✿ A todos los que de una u otra manera me han tendido la mano en este trayecto de mi vida, quienes no he mencionado hasta los momentos y no por eso dejan de ser especiales, les doy mi mas sincero agradecimiento, teniendo claro lo valioso que han sido para mí.

Rengifo Blanco, Norangel

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
AGRADECIMIENTO	VI
SINOPSIS	XVII
CAPITULO I. EL PROBLEMA.....	2
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.2. Objetivos	9
1.2.1. Objetivo General.....	9
1.2.2. Objetivos Específicos.....	9
1.3. Justificación.....	10
CAPITULO II. MARCO REFERENCIAL.....	13
2.1. Antecedentes	13
2.2. Bases teóricas.....	13
2.2.1 Origen de las posadas.....	13
2.2.2 Organización y Funcionamiento de Establecimientos Hoteleros ..	15
2.2.3 Los sistemas informáticos en la hotelería	17
2.2.4. Las posadas en Venezuela.....	20
2.2.5 Las Posadas Turísticas como Modalidad de Alojamiento.....	22
2.3. Bases legales	30
2.4. Definición de términos.....	39
2.6. Operacionalización de variables.....	41
CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO	47
3.1. Nivel de la investigación	47
3.2. Diseño de la investigación.....	47
3.3. Área de estudio.	48

3.4. Población.....	49
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	50
CAPITULO IV. ANÁLISIS Y RESULTADOS	53
4.1.- Bases legales para la operatividad de las empresas de alojamiento tipo posada.....	53
4.1.1.- Requisitos legales a considerar para operar una posada turística en Venezuela.....	53
4.3.- Cumplimiento de los requisitos legales de operatividad por parte de los establecimientos de alojamiento tipo posada en el Estado Nueva Esparta.....	88
4.4.- Organización y Funcionamiento Operativo de los establecimientos de alojamiento tipo posada en el Estado Nueva Esparta.....	98
4.5.- Sistemas informáticos gerenciales utilizados en los establecimientos de alojamiento tipo posada en el Estado Nueva Esparta.....	113
4.6.- Condiciones del soporte físico de las empresas de alojamiento tipo posada en el Estado Nueva Esparta.....	119
4.6.1. Zona de Recepción.....	119
4.6.2. Zona Habitacional.....	131
4.6.3. Servicios Complementarios	139
4.6.4. Paisajismo	145
4.7. Relación entre los elementos que describen la situación actual de las empresas de alojamiento tipo posada en el Estado Nueva Esparta.	151
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	157
Conclusiones.....	157
Recomendaciones.....	162
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	164
ANEXOS	167
Esquema tentativo.....	202

LISTA DE CUADROS

Cuadro nº 1. Condiciones de Financiamiento de posadas (Convenio MINTUR-BANDES-BANFOANDES-SOGAMPI)	6
Cuadro Nº 1	49
Cuadro Nº 2 Resumen de los Resultados.....	148
Cuadro nº 3 Matriz de Relación de Variables (Registro Turístico Nacional)	151
Cuadro nº 4 Matriz de Relación de Variables (Profesionales en Turismo)..	152
Cuadro nº 5 Matriz de Relación de Variables (Capacitación del personal).	153

LISTA DE TABLAS

Tabla nº 1 Posadas en funcionamiento.....	56
Tabla nº 2. Licencia de Industria y Comercio.....	88
Tabla nº 3. Registro de Información Fiscal	89
Tabla nº 4. Registro Mercantil.....	90
Tabla nº 5. Financiamiento	90
Tabla nº 6. Constancia de Bomberos	91
Tabla nº 7. Sistema de detección de Incendio	92
Tabla nº 8. Ruta de Evacuación.....	93
Tabla nº 9. Permiso Sanitario	94
Tabla nº 10 Registro Turístico Nacional.....	95
Tabla nº 11. Libro Oficial de Sugerencias y Reclamos	96
Tabla nº 12. Tarifas Notificadas al Público en General.....	97
Tabla nº 13. Género.....	98
Tabla nº 14. Procedencia.....	99
Tabla nº 15. Nivel de Instrucción	99
Tabla nº 16 Egresados en Turismo y Hotelería	100
Tabla nº 17. Organigrama de la Empresa.....	101
Tabla nº 18. Personal en Conocimiento de las Políticas de la Empresa.....	102
Tabla nº 19. Personal Debidamente Capacitado para Prestar el Servicio ..	103
Tabla nº 20. Personal con Conocimiento de un Idioma Extranjero	104
Tabla nº 21. Capacitación del Personal por Parte de la Empresa	105
Tabla nº 22. Personas Discapacitadas en la Empresa	106
Tabla nº 23. Personal Supervisor Durante Cada Turno.....	107
Tabla nº 24. Uniforme	108
Tabla nº 25. Portanombre.....	109
Tabla nº 26. Logo de la Empresa.....	110

Tabla nº 27. Aspecto Personal.....	110
Tabla nº 28. Atención Amable.....	112
Tabla nº 29. Uso de Programas de Computación Hotelero	113
Tabla nº 30. Programas de Computación Utilizados.....	114
Tabla nº 31. Disposición de página Web	115
Tabla nº 32. Función de la Página web.....	116
Tabla nº 33. Medios Utilizados para la Publicidad de la Posada	116
Tabla nº 34. Medios Utilizados para la Comercialización de la Posada.....	117
Tabla nº 35. Zona de Recepción.....	119
Tabla nº 36. Lobby Amplio	120
Tabla nº 37. Muebles	121
Tabla nº 38. Iluminación.....	122
Tabla nº 39. Aire Acondicionado	123
Tabla nº 40. Decoración.....	124
Tabla nº 41 Amplio Mostrador de Recepción e Información	125
Tabla nº 42 Sanitarios.....	125
Tabla nº 43. Teléfonos Públicos	126
Tabla nº 43. Teléfonos Públicos	127
Tabla nº 44. Computadoras e Impresoras	127
Tabla nº 45. Punto de Venta	128
Tabla nº 46. Equipos Telefónicos	129
Tabla nº 47. Oficina para el Gerente.....	130
Tabla nº 48. Número de Habitaciones por Tipo	131
Tabla nº 49. Aire Acondicionado en las Habitaciones.....	132
Tabla nº 50. Iluminación en las Habitaciones	133
Tabla nº 51. Cama de las habitaciones	134
Tabla nº 52. Sábanas de las habitaciones	134
Tabla nº 53. Televisor a Color.....	135
Tabla nº 54. Baño Privado	136

Tabla nº 55. Agua Potable	137
Tabla nº 56. Calentador de Agua.....	138
Tabla nº 57. Otros Servicios en la Habitación.....	138
Tabla nº 58. Estacionamiento	140
Tabla nº 59. Lavandería.....	140
Tabla nº 60. Piscina	141
Tabla nº 61. Parque Infantil.....	142
Tabla nº 62. Instalaciones Deportivas.....	143
Tabla nº 63. Otros Servicios Complementarios	144
Tabla nº 64. Áreas Verdes	145
Tabla nº 65. Caminerías	146

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico nº 1 Posadas en funcionamiento	56
Gráfico nº 2. Licencia de Industria y Comercio	88
Gráfico nº 3. Registro de Información Fiscal.....	89
Gráfico nº 4. Registro Mercantil	90
Gráfico nº 5. Financiamiento.....	91
Gráfico nº 6. Constancia de Bomberos.....	92
Gráfico nº 7. Sistema de detección de Incendio	92
Gráfico nº 8. Ruta de Evacuación	93
Gráfico nº 9. Permiso Sanitario.....	94
Gráfico nº 10 Registro Turístico Nacional	95
Gráfico nº 11. Libro Oficial de Sugerencias y Reclamos.....	96
Gráfico nº 12. Tarifas Notificadas al Público en General	97
Gráfico nº 13. Género	98
Gráfico nº 14. Procedencia	99
Gráfico nº 15. Nivel de Instrucción.....	100
Gráfico nº 16 Egresados en Turismo y Hotelería.....	101
Gráfico nº 17. Organigrama de la Empresa	102
Gráfico nº 18. Personal en Conocimiento de las Políticas de la Empresa ..	102
Gráfico nº 19. Personal Debidamente Capacitado para Prestar el Servicio	103
Grafico nº 20. Personal con Conocimiento de un Idioma Extranjero	104
Grafico nº 21. Capacitación del Personal por Parte de la Empresa.....	105
Grafico nº 22. Personas Discapacitadas en la Empresa.....	106
Gráfico nº 23. Personal Supervisor Durante Cada Turno	107
Gráfico nº 25. Portanombre	109
Gráfico nº 26. Logo de la Empresa	110
Gráfico nº 27. Aspecto Personal	111

Gráfico nº 28. Atención Amable	112
Gráfico nº 29. Uso de Programas de Computación Hotelero.....	113
Gráfico nº 30. Programas de Computación Utilizados	114
Gráfico nº 31. Disposición de página Web.....	115
Gráfico nº 32. Función de la Página web	116
Gráfico nº 33. Medios Utilizados para la Publicidad de la Posada.....	117
Gráfico nº 34. Medios Utilizados para la Comercialización de la Posada ...	118
Gráfico nº 35. Zona de Recepción	119
Gráfico nº 36. Lobby Amplio	120
Gráfico nº 37. Muebles.....	121
Gráfico nº 38. Iluminación	122
Gráfico nº 39. Aire Acondicionado	123
Gráfico nº 40. Decoración	124
Gráfico nº 41 Amplio Mostrador de Recepción e Información.....	125
Gráfico nº 42 Sanitarios	126
Gráfico nº 44. Computadoras e Impresoras.....	127
Gráfico nº 45. Punto de Venta	128
Gráfico nº 46. Equipos Telefónicos	129
Gráfico nº 47. Oficina para el Gerente	130
Gráfico nº 48. Número de Habitaciones por Tipo.....	131
Gráfico nº 49. Aire Acondicionado en las Habitaciones	132
Gráfico nº 50. Iluminación en las Habitaciones.....	133
Gráfico nº 51. Cama de las habitaciones	134
Gráfico nº 52. Sábanas de las habitaciones	135
Gráfico nº 53. Televisor a Color	135
Gráfico nº 54. Baño Privado.....	136
Gráfico nº 55. Agua Potable.....	137
Gráfico nº 56. Calentador de Agua	138
Gráfico nº 57. Otros Servicios en la Habitación	139

Gráfico nº 58. Estacionamiento.....	140
Gráfico nº 59. Lavandería	141
Gráfico nº 60. Piscina.....	142
Gráfico nº 61. Parque Infantil	143
Gráfico nº 62. Instalaciones Deportivas	144
Gráfico nº 63. Otros Servicios Complementarios.....	145
Gráfico nº 64. Áreas Verdes	146
Gráfico nº 65. Caminerías.....	147

SINOPSIS

La presente investigación tiene un carácter analítico y contempla como objetivo general analizar la situación actual de las empresas de alojamiento tipo posada en el Estado Nueva Esparta.

El área de estudio estuvo circunscrita al Estado Nueva Esparta, y se determinó el total de la población establecida por ser una cantidad pequeña, según datos de la Corporación de Turismo del Estado Nueva Esparta (CORPOTUR).

La información requerida se obtuvo personalmente mediante la aplicación de encuestas basado en cuestionarios con preguntas abiertas y cerradas, que recolectaban las condiciones de las posadas.

Los resultados se examinaron mediante un análisis cuantitativo aplicando técnicas estadísticas adecuadas para los fines de esta investigación.

En el marco teórico se hace referencia al desarrollo de las posadas, considerando los siguientes puntos:

- Origen de las posadas.
- Organización y Funcionamiento de las empresas de alojamiento.
- Los sistemas informáticos en las empresas de alojamiento.

- Las posadas en Venezuela.
- Las Posadas Turísticas como Modalidad de Alojamiento.
- Bases legales que rigen el funcionamiento de las posadas en Venezuela.

La investigación se realizó en tres etapas:

- **Primera etapa:** se recopiló información referente al registro de posadas del Estado Nueva Esparta para obtener el inventario.
- **Segunda etapa:** se aplicaron entrevistas estructuradas a los propietarios s o encargados de las posadas registradas.
- **Tercera etapa:** se hizo la descripción de cada una de las posadas registradas en el listado, y se señalaron las bases legales que rigen la operatividad de las posadas en Venezuela. Asimismo, se registro la información obtenida en tablas y gráficos para determinar la situación actual de las empresas de alojamiento tipo posada en el Estado Nueva Esparta

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

CAPITULO I. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

El turismo se ha convertido en uno de los principales motores generadores de empleos e ingresos económicos a escala mundial, y esto lo demuestra el hecho de que en toda localidad, región o estado del mundo, cualquiera sea su nivel de desarrollo, surge la iniciativa de impulsar al sector turístico como base de su política económica y social.

Hasta finales del siglo XX se desarrolló el turismo convencional, conocido también como el modelo de “sol y playa”, donde su principal característica es “un turismo de gran escala, con alta concentración desde el punto de vista de la oferta y masificado desde el punto de vista de la demanda”, (Zamorano, 2004:213), creando así impactos negativos en el aspecto sociocultural, así como el deterioro del espacio.

En países en los que la excesiva masificación del turismo denominado “sol y playa” ha sido el producto estrella de la oferta turística, ha obligado a los profesionales del turismo a buscar soluciones nuevas, crear nuevos productos o modelos turísticos.

A partir de allí, han surgido modalidades de empresas de servicio turístico, para contribuir al desarrollo sostenible y salvaguardar el entorno cultural y natural, entre las que destaca las empresas de alojamiento tipo posadas rurales y urbanas, las cuales aminoran los costos para los turistas de bajo recursos económicos, o simplemente para aquellas personas que

deseen disfrutar de sus servicios complementarios con el objeto de lograr una estancia agradable. Al respecto Ramírez (1990:55) expresa:

El servicio de hospedaje debe ofrecer al turista no solo un sitio para alojarse sino recibirlo y atenderlo como huésped, condición esta, que contempla la existencia de una organización tanto mas compleja cuanto mas variadas sean la necesidades que el turista quiere satisfacer, y mas técnica y especializada en la medida que demande una mayor eficiencia y refinamiento del mismo...

De esta manera, con el paso de los años en el mundo, así como en Venezuela, han aparecido modificaciones en las actividades turísticas de forma constante, y con ellas se ha modificado la morfología de los establecimientos turísticos, de los servicios complementarios e incluso de los propios turistas. Es por ello que ya no solo se ofrecen hoteles de grandes dimensiones para hospedar a los turistas, sino más bien construcciones de bajo impacto ambiental como son las posadas, ubicadas en todo el territorio nacional, entendiéndose por posada turística según MINTUR (2006:2):

Una instalación receptiva de pequeña escala administrada por una familia o por pequeños empresarios destinada a satisfacer la demanda de los servicios de alojamiento y alimentación de los usuarios en forma temporal.

En el año 1978, según el artículo “El turismo en Venezuela”, publicado en Tuposada.com, comienza en Venezuela un programa de turismo en el

medio rural inspirado especialmente en las ideas españolas y francesas del turismo en Casas de Labranza. En la primera fase se remodelaron más de 22 viviendas campesinas con la colaboración de los propios residentes en base a un patrón abstracto, parecidos a los llamados pueblos blancos españoles; en la segunda fase del programa de posadas turísticas, se dejó en total libertad a aquellas personas que teniendo una casa rural en un bello paraje, pudieran por sí mismas, arreglarla y organizarla para ofrecerla como vivienda turística de temporada.

Cabe destacar que estos establecimientos en Venezuela no contaban con una normativa legal que rigiera el funcionamiento de los mismos, y esta problemática no fue abordada sino hasta el año 2006 cuando el Estado, a través de Mintur, sancionó la Propuesta del Plan Nacional Estratégico de Turismo 2007-2012, el cual, viene a ser un instrumento para “contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población venezolana y el fortalecimiento del sistema Turístico Nacional”, con la finalidad de fomentar, orientar y consolidar el desarrollo del turismo, enmarcado en el modelo socio-productivo el cual contempla el Plan de la Nación.

Al respecto, el Plan Estratégico de Turismo de Venezuela (2007-2012) aborda varias áreas estratégicas a fortalecer, dentro de las cuales se hace énfasis en la creación de un sistema de calidad Turística Nacional, mediante la implementación de herramientas basadas en la participación de los actores vinculados al sector.

En atención a lo antes expuesto, el Ministerio de Turismo (2006) expresa que:

Se ha abocado a la elaboración de una normativa que rijan la actividad de las posadas turísticas, a fin de evitar los impactos negativos de estas construcciones, en las poblaciones y en las culturas locales, exigiendo además que se adapten tanto al carácter de la zona como a su contexto ambiental.

De este modo, el Ministerio de Turismo en conjunto con las Instituciones financieras del Estado, promueven y regulan el otorgamiento de recursos financieros para la construcción y mejora de este tipo de establecimientos que garantice la calidad de sus instalaciones para atender la demanda de los destinos turísticos del país.

En este sentido, el Estado Nueva Esparta, como principal destino turístico de Venezuela alberga la mayor cantidad de turistas, lo que requiere mayor capacidad de empresas de alojamiento, dándose esto como una oportunidad a pequeños y medianos empresarios a través de créditos a bajos intereses otorgados por el Estado para la creación de pequeñas empresas de alojamiento, tal como lo muestra el siguiente cuadro:

Cuadro nº 1. Condiciones de Financiamiento de posadas (Convenio MINTUR-BANDES-BANFOANDES-SOGAMPI)

Concepto	Banfoandes	BANDES
Tasa de Interés	La tasa que corresponda según el sector y las políticas de la Institución establecida actualmente en el 9%	Entre el 4% y el 8%, en función al tipo de propiedad de los medios de producción
Plazo	Hasta 2 años	Hasta 10 años
Período de gracia	1 año	Hasta 2 años
Diferimiento de Intereses	-	Hasta 1 año
Relación Garantía-Préstamo (Mínimo)	<p>Bajo condiciones normales 2 a 1</p> <p>Con el convenio de fianza automática de Sogampi Inmuebles 0,7 a 1 Muebles 1 a 1</p>	<p>Bajo condiciones normales Inmuebles 1,3 a 1 Muebles 1,5 a 1</p> <p>Con el convenio de fianza automática de Sogampi o Fondo de Garantía Nacionales Inmuebles 0,7 a 1 Muebles 1 a 1</p>
Comisión de SOGAMPI (financiada con el préstamo)	2% Flat	2% Flat

Fuente: Banfoandes

Esto ha dado cabida al desarrollo de nuevas construcciones, las cuales, no se adaptan a las condiciones físico- ambientales propias de cada

localidad, unido al bajo nivel de formación y capacitación de los propietarios quienes en muchos casos poseen poco conocimiento en gestión empresarial y la incorrecta apreciación de la calidad del servicio turístico.

De hecho, mucha de estas construcciones no cumplen con los requisitos de orden legal establecidos por el Ministerio de Turismo, operando de manera ilegal, ya que no se encuentran inscritas en el Registro Turístico Nacional (RTN), evadiendo de esta manera el 1% de impuesto que deben pagar al Estado, según la Ley Orgánica de Turismo (art. 81).

Es evidente que no ha habido un seguimiento y control en los establecimientos de alojamiento tipo posada existentes en el Estado Nueva Esparta, en cuanto a aspectos: físico (condiciones de las instalaciones), legal (cumplimiento de las normas), tecnológico (Sistemas informáticos) y de Formación y capacitación del personal (cursos, especializaciones); esto se puede evidenciar en la deficiente información que posee CORPOTUR en cuanto al registro de este tipo de establecimiento, ya que en este, no aparecen muchas posadas que se encuentran operando actualmente, como lo explica el sr. Hugo Caballero, antiguo miembro de la Asociación de Posaderos y Emprendedores Turísticos (ASOPET), el cual afirma que “esta asociación tiene un registro de 136 posadas”, por lo que no se puede asegurar un turismo de calidad como se establece en el Plan Nacional estratégico de Turismo, cuando ni siquiera se tiene una información real de la oferta existente de este tipo de establecimiento; esto genera un impacto negativo en la imagen turística del destino, causando la pérdida de turistas potenciales y actuales, quienes eligen un destino no solo por los atractivos, sino también por la calidad de los servicios y actividades que puedan ofrecer los establecimientos de hospedaje, así como el confort y un ambiente agradable a la vista.

Es por ello que en el presente trabajo, enmarcado en el modelo de calidad de establecimientos posaderos propuesto por el Ministerio de Turismo, se pretende conocer:

¿Cuál es la situación actual de las empresas de alojamiento tipo posada en el Estado Nueva Esparta?

De la que se derivan otras interrogantes como:

1. ¿Cuáles son los trámites legales para la creación y operatividad de las empresas de alojamiento tipo posada en Venezuela?
2. ¿Cuál es la oferta de alojamiento tipo posada que está operativa en el Estado Nueva Esparta?
3. ¿Se cumplen los requisitos legales de operatividad exigidos a los establecimientos de alojamiento tipo posada en el Estado Nueva Esparta?
4. ¿Cómo es la organización y funcionamiento operativo de los establecimientos de alojamiento tipo posada en el Estado Nueva Esparta?
5. ¿Cuáles son los sistemas informáticos gerenciales utilizados en los establecimientos de alojamiento tipo posada en el Estado Nueva Esparta?
6. ¿Cuáles son las condiciones del soporte físico de las empresas de alojamiento tipo posada en el Estado Nueva Esparta?

7. ¿Cuál es la relación entre los elementos que describen la situación actual de las empresas de alojamiento tipo posada en el Estado Nueva Esparta?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Analizar la situación actual de las empresas de alojamiento tipo Posada en el Estado Nueva Esparta.

1.2.2. Objetivos Específicos

- a) Señalar las bases legales para la operatividad de las empresas de alojamiento tipo posada en Venezuela.
- b) Inventariar la oferta de alojamiento tipo posada operativas en el Estado Nueva Esparta.
- c) Determinar el cumplimiento de los requisitos legales de operatividad por parte de los establecimientos de alojamiento tipo posada en el Estado Nueva Esparta.
- d) Señalar la organización y funcionamiento operativo de los establecimientos de alojamiento tipo posada en el Estado Nueva Esparta.

- e) Identificar los sistemas informáticos gerenciales utilizados en los establecimientos de alojamiento tipo posada en el Estado Nueva Esparta.
- f) Describir las condiciones del soporte físico de las empresas de alojamiento tipo posada en el Estado Nueva Esparta.
- g) Establecer la relación entre los elementos que describen la situación actual de las empresas de alojamiento tipo posada en el Estado Nueva Esparta.

1.3. Justificación

Las empresas de alojamiento juegan un papel importante en la elección de un destino turístico e inciden en la experiencia del turista, pues este observa y explora su entorno en busca de belleza y confort que pueden o no, ser encontradas, y que pueden en fin generar agrado o desagrado en el lugar que visitan.

Este Trabajo Especial de Grado es un aporte para la carrera y universidad por ser un tema novedoso y sobre el cual hay grandes expectativas actualmente por el impacto que pueda tener en el desarrollo económico y financiero del estado Nueva Esparta en el sector turismo. Asimismo, servirá como base de datos para orientar a las empresas privadas sobre la oferta real de posadas en el Estado Nueva Esparta, así como a los organismos públicos que le permita llevar un sistema de control y evaluación de posadas enmarcadas en un modelo de calidad.

De igual forma, los resultados de esta investigación son una manera de que los estudiantes y egresados de la carrera de turismo fortalezcan sus conocimientos sobre el tema. Asimismo, el trabajo servirá como una base para que otros tesisistas continúen esta línea de investigación.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

CAPITULO II. MARCO REFERENCIAL

2.1. Antecedentes

A fines de la presente investigación, no existe, hasta donde las autoras tienen conocimiento, ninguna investigación enfocada en la caracterización y análisis de la situación de operatividad de los establecimientos de alojamiento tipo posada en el Estado Nueva Esparta, por lo que la recopilación de información se ha dificultado, sin embargo, se pudo encontrar en Internet un instrumento elaborado por el Ministerio de Turismo en el año 2006, donde se establece la normativa que debe regir la operatividad y funcionamiento de las posadas turísticas en el país.

Por otro lado se tomo como referencia, un estudio realizado por el Doctor Alfredo Ascanio en 1979 denominado “Turismo y Desarrollo de la Comunidad: una experiencia venezolana”, el cual se basa en un programa integral de posadas turísticas que se llevó a cabo en el país, el primero fue llamado “Cerrito de Sanare” en el año de 1978, y luego le precedió otra proyecto denominado “La Plazuela de Trujillo”, estos programas buscaban integrar a la comunidad a la actividad turística a través de prestación del servicio de posadas, contribuyendo a la mejora de las mismas.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Origen de las posadas

El origen de las posadas se remonta a la antigua Roma, donde en las afueras de las poblaciones y a lo largo de los caminos existían posadas y

tabernas donde se satisfacía las necesidades de hospedaje y alimentación de los viajeros, después de la caída del imperio Romano desaparecieron este tipo de posadas y tabernas.

Fue hasta principios del siglo XIV principalmente en Europa, donde estas posadas y tabernas que ofrecían servicio de alojamiento y alimentación eran un hecho consolidado, a mitad del siglo XIV las posadas y tabernas crecieron en importancia como consecuencia del desarrollo del comercio. Generalmente estas posadas se encontraban a lo largo de los caminos que conducían a los poblados y cerca de los puertos marítimos y fluviales, las mismas no solo ofrecían servicio a los huéspedes si no también poseían grandes establos, así como de amplios espacios utilizados como escenario para diversos tipos de recreación nocturna.

Entre 1750 y 1820 los albergues Británicos ganaron la reputación de ser los mejores del mundo, estos mantenían altos niveles de limpieza y dando provisiones a sus clientes; mientras que a medida que aumentaban las carreteras se adoptaban los albergues campesinos.

El auge de los automóviles como medio de transporte en el siglo XX provocó un nuevo desarrollo que contribuyó en gran medida a la modernización de las posadas de carreteras tradicionales. En la segunda mitad del siglo XX, el automóvil y el avión han pasado a ser los medios de transporte más importantes, originando así nuevas formas de demanda de servicio de hotelería. Los complejos hoteleros y los hoteles de las ciudades tienden a ser más grandes, en especial cuando están pensados para satisfacer las necesidades de los viajeros procedentes de otros países.

2.2.2 Organización y Funcionamiento de Establecimientos Hoteleros

Las empresas en general, requieren de una organización, pues esta constituye un aspecto fundamental para conseguir los objetivos planteados, ya que, para su funcionamiento es necesario que las personas que laboren en ella, conozcan sus deberes y cumplan con las actividades y responsabilidades de cada uno, como afirma Melinkoft (citado por Romero, 1994), “ a través de esa estructura se delega autoridad, se establecen las responsabilidades y, en función de éstas, las distintas posiciones en la estratificación jerárquica”.

Según Stoner y Wenkel (1989:277), existen cinco elementos que permiten analizar la estructura organizacional:

- 1.Especialización de actividades: referida a la especificación de las actividades individuales y grupales en una organización (división del trabajo) y a la agrupación de éstas en unidades de trabajo (departamentalización).
- 2.Estandarización de actividades: establece procedimientos para que la organización asegure la predicibilidad de sus actividades, entre estos procedimientos se ubica el organigrama.
- 3.Coordinación de actividades: encierran los procedimientos que conforman las funciones de las sub-unidades de la organización.
- 4.Centralización y descentralización de la toma de decisiones: localización del poder para decidir.

5. Tamaño de la unidad de trabajo: muestra el número de empleados que conforman un grupo de trabajo.

En el área hotelera, la organización dependerá del número de empleados con que cuente, que a su vez deberá ir en función del número de huéspedes que pueda albergar el establecimiento, el cual está limitado por el número total de habitaciones.

Al respecto Dennis Foster expresa que, “un hotel de mediana categoría que proporciona alimentos y bebidas y, que cuenta con personal de servicio de tiempo completo, naturalmente requiere mas personal que un motel de costo reducido”.

De igual forma señala que, para la estructura de un hotel, el personal se clasifica en ocho divisiones básicas:

1. Administración

2. Habitaciones

3. Servicio de alimentos y bebidas

4. Servicio a los huéspedes

5. Mercadotecnia y ventas

6. Contabilidad

7. Seguridad

8.Mantenimiento

Sin embargo, para los establecimientos de alojamiento tipo posada, la organización puede ser diferente, pues generalmente son administradas por la familia y, comparten las mismas responsabilidades, o bien, el personal que contraten puede cumplir con varias actividades, debido al pequeño número de habitaciones que se maneja.

2.2.3 Los sistemas informáticos en la hotelería

La informática en el turismo o bien, llamado “Turismática”, ha traído múltiples beneficios al sector pues, a diferencia de otros productos industriales, el producto turístico no puede ser trasladado físicamente a otros lugares para darlo a conocer a los posibles clientes, ya que se trata de servicios que solo pueden ser adquiridos por el cliente en el momento que se desplaza para hacer uso del mismo, pues el producto turístico es intangible.

Ramón Arcarnos (2000: 168) afirma que “el producto turístico, tiene un carácter perecedero. La plaza de un hotel o el asiento de un avión no vendido no puede almacenarse y, por lo tanto, se pierde”. Por esta razón las empresas turísticas han tenido que buscar alternativas que le permitan acercar su producto a los clientes, para que los conozcan y puedan ser vendidos con anticipación, asegurando la productividad de la empresa.

En la industria del turismo se ha introducido toda una gama de interrelacionadas con la informática que incluyen:

- Sistemas de reservas.

- Videotexto.

- Videos.

- Folletos de videos.

- Sistemas de información de gestión.

- Sistemas de información electrónica aérea.

- Sistema de transferencia de fondos electrónicos.

- Redes telefónicas digitales.

- Tarjetas inteligentes.

- Impresiones por satélite.

- Comunicaciones móviles

La información y las reservas y ventas de servicios turísticos comenzaron en los años '80 a través de las autopistas de la información con varios sistemas computarizados de reservas (CRS) o sistemas globales de distribución de Servicios (GDS), los cuales permiten la realización de reservas desde los diferentes puntos de venta, ya sean agentes de viaje o los propios prestadores de los servicios, entre estos sistemas destacan: Amadeus, Savia, Galileo, Sabre , System One, ente otros.

La aplicación de la informática en empresas hoteleras ha sido de gran ayuda en actividades front-office como reservas, fichas de cliente, distribución de habitaciones etc., y en actividades back-office como inventarios, facturaciones, contabilidad, etc., a través de programas de computación como Saint Administrativo, entre otros.

Otra de las herramientas de la informática de mucha ayuda en la publicidad y comercialización de la empresa hoteleras es la Internet, la cual permite proveer mayor cantidad de información a un costo mínimo.

Las empresas que han establecido sistemas de reserva por Internet están en posición favorable de generar ingresos adicionales, si pueden:

- Vender sus productos y servicios a consumidores de todo el mundo.
- Vender productos o servicios sin necesidad de entregar documentos en papel.
- Aceptar pagos vía tarjetas de crédito o débito.

La introducción de nuevas tecnologías en la industria turística, sin duda alguna ha sido fructuosa, mejorando la gestión y la planificación de los establecimientos hoteleros, y haciendo mas fácil el acceso a la información a los clientes, así como también agiliza el proceso de venta de los servicios turísticos.

2.2.4. Las posadas en Venezuela

En el año 1978 comienza en Venezuela un programa de turismo en el medio rural inspirado especialmente en las ideas españolas y francesas del turismo en Casas de Labranza y Gîtes de France (Ministerio de Turismo, 2006)

La posada, es en la versión hispánica, un mesón o fonda para atender a los huéspedes durante sus viajes temporales fuera de su lugar de residencia habitual. Pero en la filosofía del programa no sólo tenía por base el alojamiento, que también se ofrecía en las muy modestas pensiones de pueblo. El objetivo era acompañar este alojamiento con una magia que deberían ofrecer aquellos anfitriones que estuviesen dispuestos a personalizar la estadía del viajero y añadirle valor al sitio, mediante la recreación de la vivienda y el entorno inmediato, es decir, se trataba de ofrecer una bella decoración de la posada, una habitación limpia y agradable, y una mínima comodidad relativa para satisfacer al visitante urbano que esperaba descansar en un ambiente grato y hacer paseos interesantes en contacto con la naturaleza.

El programa estuvo inspirado también en los criterios que había divulgado E.F. Shumacher en su Libro *Lo pequeño es hermoso*, publicado en 1973, donde se popularizó el concepto de tecnología intermedia. Muchos otros conceptos que estuvieron en fama durante la década de 1970 sirvieron para darle base referencial al programa.

El programa debía contribuir significativamente a solidificar la delicada y sensible organización social en el medio rural evitando el desarraigo y la destrucción de la coherencia comunal y territorial.

Analizando las condiciones del medio rural, desde una oficina turística ubicada en el medio urbano, algunos funcionarios animados por buenas intenciones trataron de rescatar el hábitat pobre para transformarlo en un hábitat turístico. Un aspecto importante de esta ayuda, fue la renovación puntual de pequeños caseríos que tenían un potencial para cumplir una función de hospedaje para el visitante temporal, que buscaba lugares para descansar y pasar sus días de vacaciones en un medio no alterado por el hombre.

El primer programa que se realizó se llamó El Cerrito de Sanare. En este caso, se remodelaron más de 22 viviendas campesinas con la colaboración de los propios residentes. Posteriormente, se implantó un proyecto similar en la Plazuela del Estado Trujillo, con resultados alentadores (Ascanio 1979:53-69).

La mejora de estas viviendas se realizó en base a un patrón abstracto, partiendo de la premisa de que los arrabales rurales pueden ser transformados en pequeños pueblos turísticos, parecidos a los llamados pueblos blancos españoles.

En la segunda fase del programa de posadas turísticas, se dejó en total libertad a aquellas personas que teniendo una casa rural en un bello paraje, pudieran por sí mismas, arreglarla y organizarla para ofrecerla como vivienda turística de temporada. Se pasó así del concepto de hábitat turístico social subsidiado, al turismo rural por generación espontánea, que incluso ya estaba surgiendo en el Estado Mérida, en los Andes venezolanos que siempre ha sido el pionero en llevar a cabo iniciativas turísticas.

Las primeras posadas profesionales lograron buena respuesta e inspiración. Se basaron en una nueva manera de organizar el trabajo cooperativo familiar y la propia cultura rural. La mayoría de estas posadas han sido proyectos de autoayuda, que resultaron ser una solución menos costosa para incorporar una vivienda familiar al servicio turístico. Esta segunda etapa del impulso propio de muchas familias, que se quisieron incorporar al servicio del hospedaje y a la organización de paseos y excursiones, dio como resultado, un novedoso impulso del turismo en casas familiares.

En Venezuela las posadas turísticas en la selva, en los llanos, o incluso en las montañas; son un hábitat elaborado por el hombre utilizando la misma tipología de vivienda local. Por ejemplo, en los llanos y en la selva se utiliza la vivienda denominada churuata, una especie de caney que se adapta muy bien al medio y al clima. En las zonas de montaña, se remodelan antiguas casas campesinas, se construyen cabañas o se construye un cobertizo para colgar un conjunto de hamacas o chinchorros.

La idea de estas posadas es poder ofrecer al turista un modo de vida parecido al modo de vida del lugareño y utilizar el medio geográfico como el gran escenario para realizar el montaje del espectáculo turístico.

2.2.5 Las Posadas Turísticas como Modalidad de Alojamiento

Según el Ministerio de Turismo (2006), se entiende por Posada Turística “una instalación receptiva de pequeña escala administrada por una familia o por pequeños empresarios destinada a satisfacer la demanda de los servicios de alojamiento y alimentación de los usuarios en forma temporal”.

De acuerdo con la Normativa de posadas propuesta por el Ministerio de Turismo (2006), las Posadas pueden ser clasificadas atendiendo a diferentes ángulos, tales como:

A su localización:

- Urbanas
- Sub.-urbanas
- Rurales

Al contexto en el cual se ubican:

- Playa
- Selva
- Montaña
- Llanos

A los servicios que prestan:

- Una (1) Estrella
- Dos (2) Estrellas
- Tres (3) Estrellas

Del mismo modo, El Ministerio de Turismo establece en esta normativa que las posadas pueden funcionar en viejas casas de arquitectura popular habilitadas para su nueva función o nuevas construcciones:

- Posadas Turísticas ubicadas en viejas casas de arquitectura popular

Este tipo de posadas estimulan la estabilidad, consolidación y puesta en valor de la arquitectura autóctona, respetando su estilo original y sus características mediante una cuidadosa habilitación para su función. Las modificaciones, adiciones o ampliaciones que hicieran deberán realizarse siguiendo las líneas originales del inmueble.

- Posadas Turísticas en nuevas construcciones

Del estilo de la nueva construcción, de su adaptación al medio, de la calidad de los materiales, de los acabados, de la comodidad y belleza de sus instalaciones depende, en un gran porcentaje, el éxito de estas posadas.

Este tipo de alojamiento promueve los valores propios de cada región, y le permite a la comunidad integrarse al sistema turístico a través de la prestación del servicio en estos pequeños establecimientos adecuados para recibir y albergar a los turistas.

Asimismo, el Ministerio de Turismo, en este instrumento se define las condiciones que se deben cumplir para establecer una Posada Turística en

Venezuela a fin de evitar los impactos negativos de estas construcciones, en las poblaciones y en las culturas locales, dicha norma contempla lo siguiente:

Condiciones de desarrollo:

- El proyecto deberá ajustarse a las variables establecidas para el terreno y de ser el caso supeditarse a las afectaciones correspondientes.
- El número máximo de unidades de alojamiento será igual a veinte (20) y la altura máxima no será mayor de dos plantas (planta baja y primer piso).
- No se permitirá la utilización de una vivienda de interés social, cualquiera sea su tipo, ya que estos inmuebles están destinados a cubrir necesidades específicas, como lo es el déficit habitacional del país.

Condiciones de desarrollo de la parcela:

- En construcciones nuevas será necesaria la aprobación de uso turístico y condiciones de desarrollo (variables urbanas), los cuales serán emitidos por los organismos competentes según la localización del terreno.
- Estas edificaciones serán proyectadas tomando en consideración estilos, contexto, materiales (preferiblemente del lugar), función, modalidad y condiciones de desarrollo de

la parcela, de tal forma que el resultado redunde tanto en beneficios para el promotor como para la comunidad en donde van a ser implantados. Asimismo deberán diseñarse adaptándose a las condiciones arquitectónicas y climatológicas de su entorno.

- Aprobación de uso turístico y asignación de las condiciones de desarrollo, será competencia de los Organismos Centrales y Municipales.
- En edificaciones ya construidas, el Ministerio de Turismo dará preferencia:
 - A aquellos inmuebles que posean un valor patrimonial, entendiéndose esto como, aquellas viviendas o sectores de una ciudad que se encuentren amparados por una ordenanza especial.
 - A las viviendas que posean un valor arquitectónico, siempre y cuando se respeten y mantengan las directrices, conceptos, temática y morfología de la propuesta arquitectónica original.

Todas estas condiciones van en función de una mejor calidad en el servicio alojamiento tipo posada, para que los turistas puedan disfrutar de estos establecimientos placenteramente, y se lleven una buena imagen del lugar que visitó.

Es por ello, que será competencia del Ministerio de Turismo, la permisología de las Posadas en todo el territorio nacional, así como la legalización de aquellas que funcionen sin la inscripción en el Registro Turístico Nacional (R.T.N.), estableciendo que toda Posada Turística deberá contar con las siguientes dotaciones:

Estacionamiento

Opcional.

Accesos

La entrada principal deberá ser de fácil acceso; otro tipo de entradas serán exigidas de acuerdo a su categoría.

Zona de Recepción

La zona de recepción está integrada por el estar y la recepción propiamente dicha, ubicada a nivel de la entrada principal y será el núcleo de enlace o de distribución a las diferentes áreas del establecimiento.

Zonas de Servicios Públicos

La superficie de esta zona deberá ser calculada proporcionalmente al número de unidades de habitaciones de que disponga el establecimiento y la categoría deseada. El espacio destinado a comedor, debe ser de fácil acceso al público y estar comunicado directamente con la cocina.

Servicios Generales

Los servicios generales comprenden: la entrada de servicio, vestuarios/ sanitarios para personal, cocina, mantenimiento y otros servicios auxiliares cuya área dependerá de la categoría y la capacidad del establecimiento.

Administración

Esta zona estará constituida por una oficina la cual funcionalmente debe estar relacionada con las zonas de recepción y de servicios.

Zona Habitacional

Comprenderá las unidades habitacionales con sus servicios sanitarios (privados, comunes o colectivos) y las áreas de circulación; estarán conformadas según las exigencias de la categoría.

Capacidad de Alojamiento

La capacidad de alojamiento estará dada según la dimensión de las habitaciones de acuerdo a su categoría, y su ocupación máxima es de 6 personas.

Unidades Habitacionales

El área de la habitación dependerá del tipo y categoría del establecimiento y deberá estar diseñada de tal manera que permita la colocación cómoda del mobiliario y equipos exigidos en esta norma.

Todos los ambientes utilizados como habitación deberán tener ventilación hacia el exterior a través de patios, pasillos (nunca cerrados) o ventilación zenital.

Las unidades habitacionales de los huéspedes se identificarán mediante números, la primera cifra identificará el piso, sector o zona y las restantes, el número de la unidad habitacional la cual deberá ser reseñada en los planos de arquitectura, con el objeto de calcular fácilmente el número total de habitaciones de la posada.

A nivel de los pasillos de circulación no deben existir obstrucciones de ninguna naturaleza (por razones de seguridad).

La superficie de los sanitarios ubicados dentro o fuera de las habitaciones, será calculada según la categoría del establecimiento.

Servicios Complementarios

Las Posadas Turísticas podrán ofrecer servicios complementarios, que se consideren afines y compatibles con los otros servicios que preste de acuerdo a su categoría.

2.3. Bases legales

El Estado Venezolano a través del Ministerio de Turismo realizó una Propuesta del Plan Nacional Estratégico de Turismo 2007-2012, con el fin de contribuir al mejoramiento de la calidad y fortalecimiento del sistema turístico nacional, para posicionar a Venezuela en el mercado turístico nacional e internacional.

Esta propuesta contempla 8 áreas a fortalecer, dentro de las cuales se consideró para fines de esta investigación el área de calidad turística, dirigida hacia el desarrollo de un turismo bajo este modelo, mediante la capacitación de los prestadores de servicio, estrategia que se establece en la acción 3.5:

Diseñar y ejecutar programas de sensibilización, capacitación y asistencia técnica permanente hacia los prestadores de servicios turísticos, comunidad y organismos vinculados al turismo.

Del mismo modo, para garantizar la calidad en el desarrollo de la actividad turística se establece el control y evaluación de la misma, según la acción 3.6:

Implementar mecanismos de evaluación, seguimiento y fortalecimiento del sistema de calidad turística nacional de forma permanente, apoyados en la participación de los integrantes del Sistema Turístico Nacional.

Para fortalecer las bases que sustenten la presente investigación se presentan algunos artículos de la Ley Orgánica de Turismo, los cuales exponen las condiciones que deben cumplir los prestadores de servicio para garantizar la calidad del servicio en su título VIII, capítulo III, art. 79:

1. Inscribirse en el Registro Turístico Nacional y obtener la autorización, permiso o licencia correspondiente.
2. La promoción institucional del turismo de conformidad con esta ley y su reglamento.
3. Prestar el servicio correspondiente a su Registro Turístico Nacional, conforme a las condiciones ofrecidas de calidad, eficiencia e higiene.
4. Promover, a través de la publicidad turística, la identidad y los valores nacionales, sin alterar o falsear el idioma y las manifestaciones histórico-culturales y folklóricas del país.
5. Cumplir con lo ofrecido u ofertado en la publicidad o promoción de los servicios turísticos.

6. Darle preferencia en la contratación de su personal, a los profesionales venezolanos egresados de institutos y centros de enseñanza especializados en el área de turismo.
7. Tener a disposición del turista o usuario turístico un libro de sugerencias y reclamos.
8. Cumplir con las normas técnicas y control de calidad aplicables.
9. Prestar a solicitud del Ministerio de Turismo, toda la colaboración que coadyuve en el fomento, calidad y control de la actividad turística.
10. Suministrar a los órganos competentes del turismo a nivel nacional, regional o local, la información que le sea requerida sobre la actividad turística que desarrolle.

Los deberes anteriormente señalados, forman parte de una estrategia para garantizar la calidad del servicio, llevar un control sobre los establecimientos de servicio turístico y promover la contratación de personal especializado en el área.

Asimismo, las personas que pretendan invertir en materia turística, deberán cumplir con lo establecido en el siguiente artículo:

ARTÍCULO 80. Las personas naturales o jurídicas que tengan proyectado construir edificaciones para hoteles,

balnearios, obras con fines recreacionales o cualquier otra instalación destinada especialmente a los turistas o usuarios turísticos, podrán solicitar asesoría al Ministerio de Turismo y deberán cumplir con los requisitos establecidos por las autoridades nacionales y municipales. Para iniciar operaciones deberá inscribirse en el Registro Turístico Nacional.

Es obligación de las personas que se dediquen a prestar un servicio turístico, inscribirse en el Registro Turístico Nacional, a fin de facilitar el control de los organismos de turismo sobre las actividades turísticas que se desarrollen en el país, y estos tendrán que cancelar el 1% de impuesto para obtener los beneficios que este fondo gubernamental ofrece, esta información queda plasmada en los siguientes artículos:

ARTÍCULO 81. Se crea una contribución especial que deberá ser cancelada por los prestadores de servicios turísticos a objeto de participar y beneficiarse de los planes de promoción turística y de capacitación, formación y desarrollo de recursos humanos para la participación turística. Dicho aporte equivale al uno por ciento (1%) de las facturas pagadas por los usuarios finales de los servicios turísticos. Los prestadores de servicio turísticos son responsables de la contribución prevista en este artículo y en ningún caso podrá ser transferida al usuario final.

ARTÍCULO 87. El Ministerio de Turismo tendrá a su cargo el Registro Turístico Nacional, en el cual deben

inscribirse todos los prestadores de servicios turísticos que efectúen sus operaciones en la República. Asimismo deberá mantener informado permanentemente al Instituto Nacional de Promoción y Capacitación Turística, INATUR, sobre cualquier modificación del Registro, para la actualización de su inventario correspondiente.

ARTÍCULO 88. A los fines de obtener la inscripción en el Registro Turístico Nacional, el prestador de servicios turísticos debe dirigir una solicitud por escrito al Ministerio de Turismo, adjuntando los documentos necesarios para su funcionamiento de acuerdo con la actividad que desarrolle según lo determine el Reglamento de este Decreto Ley.

Así pues, los prestadores de servicio turístico deben conocer todas las normativas que deben cumplir para evitar sanciones y poder disfrutar de los beneficios contemplados en esta ley:

ARTÍCULO 82: Los prestadores de servicio turístico que cumplan todos los deberes establecidos por esta ley y sus reglamentos, gozarán de los derechos siguientes:

1. Solicitar y obtener concesiones y autorizaciones para la explotación de los recursos turísticos comprendidos en el Catálogo Turístico Nacional, de conformidad con lo establecido en las leyes aplicables.

2. Incorporarse a los planes de promoción turística del Instituto Nacional de Capacitación y Promoción Turística, INATUR.
3. Beneficiarse del régimen que establezca el ejecutivo Nacional para la tramitación y otorgamiento de créditos destinados a la ejecución de proyectos turísticos.
4. Disfrutar de los beneficios e incentivos que sean acordados de conformidad con lo establecido en la presente ley.
5. Los demás que le establezcan esta ley y su reglamento.

De la misma manera, la Ley Orgánica de Turismo fomenta la calidad y control de la actividad turística a través de su título IX en su art. 97, que establece:

El Servicio Autónomo Nacional de Normalización, Calidad, Metrología y Reglamentos Técnicos, asesorará al Ministerio de Turismo en la calificación, categorización y evaluación del cumplimiento, por parte de los prestadores del servicio turístico, de la Ley sobre Normas Técnicas y Control de Calidad, de los Reglamentos técnicos, Normas Covenin y cualquier otra normativa vigente relacionada con la calidad del servicio turístico con el propósito de hacerlo más competitivo.

Ahora bien, si alguna de las normas mencionadas anteriormente es incumplida por parte de los prestadores de servicio, este organismo estará en la obligación de otorgarle una sanción administrativa como se establece en el título X de la Ley Orgánica de Turismo, según la infracción cometida:

ARTÍCULO 99. Serán sancionados con multa entre cien (100 U.T.) a mil (1000 U.T.) unidades tributarias, en función de la clasificación y categorización del prestador del servicio turístico y sin perjuicio de las demás sanciones, quienes:

1. Presten servicios turísticos sin la previa inscripción en el Registro Turístico Nacional o sin haber obtenido los permisos, licencias o autorizaciones necesarias.
2. No procedan a la actualización del Registro Turístico Nacional en el plazo establecido en esta Ley.
3. Falsifiquen la inscripción en el Registro Turístico Nacional.
4. No enteren mensualmente al Instituto Nacional de Promoción y Capacitación Turística, INATUR, la contribución especial a su cargo, equivalente al (1%) del total de la factura por los servicios prestados.
5. Efectúen modificaciones sustanciales en la infraestructura, características o sistemas de explotación de los establecimientos turísticos que puedan afectar su

capacidad, modalidad, clasificación o categorización, sin la autorización correspondiente.

6. No presten el servicio turístico de acuerdo con las condiciones contratadas con el turista o usuario turístico.

7. Presten el servicio correspondiente a su Registro Turístico Nacional, sin cumplir con las condiciones ofrecidas de calidad, precios, eficiencia e higiene.

8. Afecten la imagen turística de LA República Bolivariana de Venezuela o de cualquiera de sus destinos turísticos.

9. Nieguen u obstaculicen la función supervisora prevista en este Decreto Ley.

10. Hagan publicidad y promoción falsa o engañosa, ofertas equívocas o cualquier forma de sugestión que exprese una mayor calidad en el servicio que se presta.

11. Usen sistemas de promoción de ventas agresivos que perturben la tranquilidad de los usuarios turísticos.

12. Incumplan con las normas técnicas y control de calidad aplicables.

13. Evadan información y suministren datos y documentos falsos al Ministerio de Turismo.

14. Cobren derechos o emolumentos por servicios que no sean remunerados o que según la ley deban ser gratuitos o alteren las condiciones conforme a las cuales deba prestarse el servicio turístico.

15. No tengan a disposición del turista o usuario turístico el libro de sugerencias y reclamos.

16. No anuncien en lugares visibles y de fácil acceso del establecimiento, sus precios, tarifas y servicios que éstos incluyen

17. No expidan o no entreguen al turista o usuario turístico las facturas por los servicios prestados.

18. Contraten personal que carezca de la debida preparación técnica para la prestación de un servicio turístico adecuado.

ARTÍCULO 104. Se procederá al cierre definitivo del establecimiento, sin perjuicio de las demás sanciones aplicables, a quienes:

1. Presten servicios turísticos sin la previa inscripción en el Registro Turístico Nacional o sin haber obtenido los permisos, licencias o autorizaciones necesarias.

2. Incurran en simulación de la inscripción en el Registro Turístico Nacional.

Todas estas normas o artículos que define la Ley Orgánica de Turismo son de vital importancia para garantizar la calidad de la actividad turística en el estado Nueva Esparta, por lo que se consideró en la presente investigación como base para comprobar si se está cumpliendo con esta ley o por el contrario las empresas de alojamiento tipo posada están operando sin conocimiento, y por ende, incumplimiento de la misma.

2.4. Definición de términos

ALOJAMIENTO TURÍSTICO: son todos aquellos establecimientos que, de alguna manera, proporcionan un lugar acondicionado para su estancia.

CRS (Computer Reservation System): son sistemas basados en la informática y en la interconexión y registro de datos que permiten realizar reservas desde distintos puntos de venta.

DESTINO TURÍSTICO: es aquel lugar donde se concentran los atractivos, motivando el desplazamiento de los turistas.

GDS (Global Distribution System): ofrecen conexiones rápidas a través de sus sistemas centrales con casi todos los productos de utilización turística disponibles en el mercado como compañías aéreas, restaurantes, hoteles, compañías de alquiler de coches, etc.

OFERTA TURÍSTICA: conjunto de bienes y servicios capaces de facilitar la comercialización del producto turístico.

POSADA TURÍSTICA: se entiende por Posada Turística “una instalación receptiva de pequeña escala administrada por una familia o por pequeños empresarios destinada a satisfacer la demanda de los servicios de alojamiento y alimentación de los usuarios en forma temporal”.

PRODUCTO TURÍSTICO: conjunto de prestaciones materiales o inmateriales, ofrecidas con el propósito de satisfacer los deseos o las expectativas del turista.

RTN: el Registro Turístico Nacional consiste en un sistema que permite al Estado venezolano contar con una base de datos de todos los prestadores de servicio turístico que efectúen operaciones en la República.

SERVICIO TURÍSTICO: es toda actividad realizada por una persona física o moral, del sector público o privado, tendiente a satisfacer necesidades específicas directamente planteadas por el desplazamiento turístico.

2.6. Operacionalización de variables.

Variable	Dimensión	Indicador	Escala
Bases legales para la operatividad de las empresas de alojamiento tipo posada en Venezuela	Normas de posadas del Ministerio de Turismo	<ul style="list-style-type: none"> •Criterios de diseño •Operatividad de las posadas turísticas 	Razón Razón
	Propuesta del Plan Nacional Estratégico de Turismo 2007-2012 (Ministerio de Turismo)	<ul style="list-style-type: none"> •Requisitos para la inscripción en el Registro Turístico Nacional 	Razón
	Ley Orgánica de Turismo	<ul style="list-style-type: none"> •Título VIII. Capítulo III. Deberes y derechos de los prestadores de servicio 	Razón
		<ul style="list-style-type: none"> •Título VIII. Capítulo V. Registro Turístico Nacional 	Razón
<ul style="list-style-type: none"> •Título IX. Capítulo I. Fomento de la calidad y control de la actividad turística. 		Razón	
	<ul style="list-style-type: none"> •Título X. Capítulo I. Sanciones Administrativas 	Razón	

Inventario de la oferta de alojamiento tipo posada operativas en el Estado Nueva Esparta	Información General	<ul style="list-style-type: none"> •Categoría •Tipo •Nombre •Ubicación 	Razón Ordinal Razón Razón
	Características principales	<ul style="list-style-type: none"> •Nº de Habitaciones •Nº de Plazas •Tarifas • Tipo de Servicios 	Razón Razón Razón Razón
Cumplimiento de los requisitos legales de operatividad de las posadas	Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> •Permiso de Inpaques 	Nominal
	Comercio	<ul style="list-style-type: none"> •Licencia de industria y comercio •RIF •Registro Mercantil •Financiamiento 	Nominal Nominal Ordinal Ordinal
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> •Constancia de bomberos •Sistema de detección de incendio •Ruta de evacuación 	Nominal Nominal Nominal
	Salud	<ul style="list-style-type: none"> •Permiso sanitario 	Nominal
	Turismo	<ul style="list-style-type: none"> •RTN •Libro oficial de sugerencias y reclamos 	Nominal Nominal

		• Tarifas notificadas al público en general	Nominal
Organización y Funcionamiento Operativo del alojamiento tipo posada	Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Existencia de organigrama • N° de empleados • N° de departamentos 	Razón Razón Razón
	Funcionamiento	<ul style="list-style-type: none"> • N° de profesionales • Capacitación del personal • Exigencia de normas al personal • Exigencia al personal de manejo de un idioma extranjero 	Razón Nominal Nominal Nominal
Sistemas Informáticos Gerenciales	Procedimientos administrativos	<ul style="list-style-type: none"> • Utilización de programa de computación hotelero actual • Tipo de sistema de computación 	Nominal Ordinal
	Publicidad	<ul style="list-style-type: none"> • Medios de promoción • Uso de página Web • Función de la página web 	Ordinal Nominal Ordinal
	Comercialización	• Medios de Comercialización	Ordinal

Soporte Físico	Zona de Recepción	<ul style="list-style-type: none"> •Disponibilidad de área de recepción •Condiciones del área de recepción 	Nominal Ordinal
	Zona Habitacional	<ul style="list-style-type: none"> •Tipo de habitación •Nº de habitaciones •Condiciones de las habitaciones 	Nominal Razón Ordinal
	Área de Alimentos y bebidas	<ul style="list-style-type: none"> •Disponibilidad de Restaurante •Disponibilidad de comedor •Horario del Restaurante •Horario del Comedor •Tipo de administración del Restaurante •Condiciones del área de restaurante •Condiciones del área de comedor 	Nominal Nominal Razón Razón Nominal Ordinal Ordinal
	Servicios Complementarios	<ul style="list-style-type: none"> •Disponibilidad de servicios complementarios •Condiciones de los servicios complementarios •Disponibilidad de áreas 	Nominal Ordinal

	Paisajismo	verdes •Disponibilidad de caminerías •Condiciones de las áreas verdes •Condiciones de las caminerías	Nominal Nominal Ordinal Ordinal
--	------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Nivel de la investigación

La presente investigación es de carácter analítico, ya que, se estudiarán en forma intensiva cada uno de los elementos físicos, legales, tecnológicos y de recursos humanos, que integran la situación actual de las empresas de alojamiento tipo posada del estado Nueva Esparta, así como la relación de estos elementos entre sí, a fin de comprender el fenómeno.

3.2. Diseño de la investigación.

Para esta investigación se utilizará un diseño de campo no experimental, pues “consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna” (Arias, 2004:31).

Es transversal de acuerdo con la evolución del fenómeno estudiado, puesto que “se miden las características de las unidades de estudio en un momento dado sin pretender evaluar la evolución de esas unidades” (Méndez, 1998:12).

Así pues, para efectos de ésta investigación los datos serán recolectados, en el lapso de un mes, directamente en las posadas operativas del Estado Nueva Esparta para que la información sea precisa y objetiva lo cual permitirá analizar su situación actualmente.

3.3. Área de estudio.

Geográficamente el estudio se circunscribe en todo el Estado Nueva Esparta.

(Ver figura 1)

MAPA

3.4. Población.

La población o universo de estudio de la presente investigación está constituida por los establecimientos de alojamiento tipo posadas operativas en el Estado Nueva Esparta.

Dicho universo constituye una población finita, ya que se conoce la cantidad de establecimientos tipo posadas, como lo evidencia el siguiente registro:

Cuadro Nº 1

Municipio	Nº Posadas
Antolín del Campo	18
Arismendi	0
Díaz	3
García	1
Gómez	2
Maneiro	3
Marcano	3
Mariño	1
Península de Macanao	1
Tubores	1
Villalba	4
TOTAL	36

Fuente: Corporación de turismo del Estado Nueva Esparta (2007)

Para efectos de esta investigación, no se tomará una muestra, pues el universo total establecido en el registro, es pequeño y puede ser abarcado en su totalidad, durante el mes de febrero en un lapso de tres semanas, debido a la distancia existente entre las posada de cada municipio.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Para la obtención de la información de la situación actual de los establecimientos de alojamiento tipo posadas operativas en el Estado Nueva Esparta, se aplicarán las siguientes técnicas de recolección de datos:

- **Revisión documental:** como se indica contempla la revisión de texto, documentos, páginas web y de cualquier otro material que se encuentre relacionado con esta investigación. Este instrumento permitirá darle respuesta al objetivos “a”
- **Observación Directa:** Esta técnica permitió al investigador, a través de la visita a cada una de las posadas obtener información referente al objetivo b, el cual se refiere al inventario de las empresas de alojamiento tipo posada del Estado Nueva Esparta, para la cual, dicha información será registrada en una ficha.
- **Aplicación de encuestas:** se aplicaron encuestas tipo entrevista personal estructurada para alcanzar los objetivos c, d e, f, los cuales se refieren respectivamente a: determinar el cumplimiento de los requisitos legales, señalar la organización y funcionamiento operativo, identificar los sistemas informáticos gerenciales y describir las condiciones del soporte físico, en que están operando los establecimientos de alojamiento tipo posadas.

- **Aplicación de Matriz de Relación de doble entrada:** se aplicó esta matriz, contrastando las variables establecidas en el objetivo “g”, a partir de los porcentajes derivados de los resultados de la investigación, para establecer el vínculo que pueda existir entre las mismas y el efecto tiene una sobre la otra.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y RESULTADOS

CAPITULO IV. ANÁLISIS Y RESULTADOS

4.1.- Bases legales para la operatividad de las empresas de alojamiento tipo posada

4.1.1.- Requisitos legales a considerar para operar una posada turística en Venezuela

Este tipo de alojamiento promueve los valores propios de cada región, y le permite a la comunidad integrarse al sistema turístico a través de la prestación del servicio en estos pequeños establecimientos adecuados para recibir y albergar a los turistas, es por ello que el Ministerio de Turismo ha establecido las siguientes normas para la operatividad de las posadas en el país.

Para poder operar una Posada Turística, deberá estar inscrito en el Registro Turístico Nacional, cumpliendo los requisitos que regirán la operatividad e inscripción en el Registro Turístico Nacional, establecidos por el Ministerio de Turismo.

Otros aspectos a considerar es que, sólo pueden administrar y explotar Posadas Turísticas como propietarios o administradores quienes sean venezolanos, o aquellos extranjeros debidamente autorizados por el Ministro de Relaciones Interiores, y éstos establecimientos deben tener personal de servicio y custodia suficiente, de acuerdo a su capacidad e instalaciones, para garantizar a los usuarios la comodidad deseada, así como la seguridad de las personas y sus bienes.

Todos los requisitos establecidos en esta normativa, deben ser cumplidos por todas las Posadas Turísticas que se encuentren operando en el país, y las que no reúnan los requisitos, deberán adaptar sus instalaciones y condiciones de funcionamiento a las mismas en un plazo no mayor de un (1) año contando a partir de la puesta en vigencia de la presente Resolución.

De igual manera, el Ministerio de Turismo, en este instrumento se define las condiciones que se deben cumplir para establecer una Posada Turística en Venezuela a fin de evitar los impactos negativos de estas construcciones, en las poblaciones y en las culturas locales, exigiendo además que se adapten tanto al carácter de la zona como a su contexto ambiental, dicha norma contempla lo siguiente:

Para poder aprobar una posada turística deberá cumplir con los siguientes requisitos de desarrollo:

El proyecto deberá ajustarse a las variables establecidas para el terreno.

El número máximo de unidades de alojamiento será igual a veinte (20) y la altura máxima no será mayor de dos plantas (planta baja y primer piso).

No se permitirá la utilización de una vivienda de interés social, cualquiera sea su tipo, ya que estos inmuebles están destinados a cubrir necesidades específicas, como lo es el déficit habitacional del país.

Asimismo, deberá cumplir con una serie de condiciones de desarrollo de la parcela que se mencionan a continuación:

En construcciones nuevas será necesaria la aprobación de uso turístico y condiciones de desarrollo, las cual será competencia de los Organismos Centrales y Municipales.

Estas edificaciones serán proyectadas tomando en consideración estilos, contexto, materiales (preferiblemente del lugar), función, modalidad y condiciones de desarrollo de la parcela, adaptándose a las condiciones arquitectónicas y climatológicas de su entorno.

Por otro lado, en edificaciones ya construidas el Ministerio de Turismo dará preferencia a aquellos inmuebles que posean un valor patrimonial, y a las viviendas que posean un valor arquitectónico, con el fin de resaltar las características propias del destino a través de su infraestructura.

La permisología de las Posadas en todo el territorio nacional, así como la legalización de aquellas que funcionen sin la inscripción en el Registro Turístico Nacional (R.T.N.) será competencia del Ministerio de Turismo, estableciendo que toda Posada Turística deberá contar con las siguientes dotaciones:

Estacionamiento (opcional).

Accesos: La entrada principal deberá ser de fácil acceso.

Zona de Recepción: deberá estar ubicada a nivel de la entrada principal.

Zonas de Servicios Públicos: Administración, que estará constituida por una oficina.

Zona Habitacional: no podrá exceder a 20 habitaciones, donde la ocupación máxima de cada deberá ser de 6 personas.

Servicios Complementarios.

Todas estas condiciones van en función de una mejor calidad en el servicio alojamiento tipo posada, para que los turistas puedan disfrutar de estos establecimientos placenteramente, y se lleven una buena imagen del lugar que visitó.

4.2.- Oferta de alojamientos tipo posada operativas en el Estado Nueva Esparta

Tabla nº 1 Posadas en funcionamiento

Posadas en funcionamiento	
Operativas	No Operativas
32	4

Gráfico nº 1 Posadas en funcionamiento



De acuerdo al registro suministrado por la Corporación de Turismo del Estado Nueva Esparta, se encuentran operando 36 posadas, sin embargo durante el sondeo se pudo constatar que actualmente 4 de ellas no prestan servicio turístico, por lo que solo contamos con el registro de 32 posadas, las cuales serán el universo total para efectos de esta investigación.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

Este instrumento tiene por objeto recoger la información observada en los establecimientos de alojamiento tipo posada del Estado Nueva Esparta.

Empresas de Alojamiento Tipo Posada del Estado Nueva Esparta

Categoría: Alojamiento

Tipo: Posada

Nombre: La Bufonera

Ubicación: Calle almirante Brión. Bahía de Pampatar.

Teléfono: (0295) 262 8418

Características Principales

Nº de Habitaciones: 20

Nº de Plazas: 50

Tarifas: 90 Bs.F (Matrimoniales) 105 Bs.F. (Triples)

Tipo de Servicios:

- Aire acondicionado
- TV.
- Estacionamiento
- Playa
- Agua caliente



Observaciones:

No existe ninguna señalización que indique la ruta para llegar a la posada. Las habitaciones cuentan con cocina y nevera ejecutiva pero no hay suficiente ventilación.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

Empresas de Alojamiento Tipo Posada del Estado Nueva Esparta

Categoría: Alojamiento

Tipo: Posada

Nombre: Pie de Montaña

Ubicación: Calle Consolación. Sector Toporo. El valle del Espíritu Santo.

Teléfono: 0416- 031 6662 / 0414- 796 8407

Características Principales

Nº de Habitaciones: 13

Nº de Plazas: 33

Tarifas: 130Bs.F. 2/p (Temp.Baja) 180 Bs.F. 2/p (Temp. Alta). Incluye desayuno

Tipo de Servicios:

- Aire Acondicionado
- TV.
- Estacionamiento
- Piscina
- Agua caliente
- Restaurante/comedor
- Parque infantil inflable
- Lavandería
- Hamacódromo
- Venta de souvenirs
- Mesas de pool



Observaciones:

Se encuentra en remodelación el lobby d la posada. La señalización de la posada se encuentra en un lugar no muy visible. Esta ubicada a 10 minutos del centro de Porlamar.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

Empresas de Alojamiento Tipo Posada del Estado Nueva Esparta

Categoría: Alojamiento

Tipo: Posada

Nombre: Arimacoa

Ubicación: Calle Bolívar. Pedro González. N° 20

Teléfono: (0295) 258 0149

Características Principales

N° de Habitaciones: 13

N° de Plazas: 45

Tarifas: 100 Bs.F. p/p. Persona adicional 50 Bs.F.

Tipo de Servicios:

- Aire Acondicionado
- TV.
- Estacionamiento
- Piscina
- Agua caliente
- Nevera
- comedor
- Sala de Internet
- Parrillera
- Lámparas de emergencia
- Alquiler de las instalaciones para eventos especiales



Observaciones:

Las vías de acceso se encuentran en buen estado, sin embargo se hace un poco difícil encontrar la posada, ya que el nombre de la misma esta tallada en madera y del mismo color de las paredes, por lo que no es muy notorio.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

Empresas de Alojamiento Tipo Posada del Estado Nueva Esparta

Categoría: Alojamiento

Tipo: Posada

Nombre: Atlantic Bed And Breackfast

Ubicación: Boulevard Playa Zaragoza. Pedro González.

Teléfono: (0295) 258 0254

Características Principales

Nº de Habitaciones: 11

Nº de Plazas: 32

Tarifas: 200- 260 Bs.F. (Matrimonial). 450- 520 Bs.F. (Suites Dobles)

Tipo de Servicios:

- Aire Acondicionado
- TV.
- Nevera
- Cocina
- Restaurante



Observaciones:

Se encuentra ubicada frente a la playa de Zaragoza, la cual esta dotada de todos los servicios que requiere un balneario.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

Empresas de Alojamiento Tipo Posada del Estado Nueva Esparta

Categoría: Alojamiento
Tipo: Posada
Nombre: Posada Del Sol
Ubicación: Bahía de la Galera.
Teléfono: (0295) 253 0354

Características Principales

Nº de Habitaciones: 20 Cabañas
Nº de Plazas: 88
Tarifas: 85 a 125 Bs.F.

Tipo de Servicios:

- Nevera
- Cocina
- TV.
- Estacionamiento



Observaciones:

No ofrece habitaciones, sino cabañas familiares equipadas. Se encuentra ubicada frente a la playa de la Galera.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

Empresas de Alojamiento Tipo Posada del Estado Nueva Esparta

Categoría: Alojamiento

Tipo: Posada

Nombre: La Posada e' Paíto

Ubicación: Calle El Sol. Sector Laguna Honda. Juan Griego

Teléfono: (0295) 253 2002

Características Principales

Nº de Habitaciones: 5

Nº de Plazas: 12

Tarifas: 70- 100 Bs.F. Paquete 100 Bs.F. 2/p c/desayuno

Tipo de Servicios:

- Aire Acondicionado
- TV.
- Restaurante
- Estacionamiento
- Parrillera
- Préstamos de cavas



Observaciones:

Las habitaciones se acondicionan de acuerdo a las necesidades de la demanda. Esta ubicada en la vía principal Hacia Juan Griego, de fácil acceso al transporte.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

Empresas de Alojamiento Tipo Posada del Estado Nueva Esparta

Categoría: Alojamiento

Tipo: Posada

Nombre: L' Oasis

Ubicación: Calle Vista el Mar. Robledal.

Teléfono: 0416- 399 2478

Características Principales

Nº de Habitaciones: 8

Nº de Plazas: 16

Tarifas: 90 Bs.F. 2/p. Persona adicional 20 Bs.F.

Tipo de Servicios:

- Aire Acondicionado
- TV.
- Comedor
- Lavandería
- Parrillera
- Acceso a la playa



Observaciones:

Todas las habitaciones son matrimoniales y de acuerdo a las necesidades del cliente se le puede agregar una cama. Se encuentra ubicada frente a la playa de Robledal, de difícil acceso y alejado de los centros urbanos.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

Empresas de Alojamiento Tipo Posada del Estado Nueva Esparta

Categoría: Alojamiento

Tipo: Posada

Nombre: La Casona del Chef

Ubicación: Calle Miranda # 134. Sector Carapacho. San Juan bautista.

Teléfono: (0295) 259 0040

Características Principales

Nº de Habitaciones: 10

Nº de Plazas: 44

Tarifas: 100 Bs.F. 2/p. Persona adicional 20 Bs.F. (Temp. Baja). 130 Bs.F. 2/p. Persona adicional 30 Bs.F. (Temp. Alta).

Tipo de Servicios:

- Aire Acondicionado
- TV. Por cable
- Agua Caliente
- Piscina
- Estacionamiento
- Restaurante
- Lavandería
- Parrillera
- Hamacas



Observaciones:

Es una construcción colonial en la población de san Juan, sin ninguna identificación y señalización para ubicar a la posada.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

Empresas de Alojamiento Tipo Posada del Estado Nueva Esparta

Categoría: Alojamiento

Tipo: Posada

Nombre: La Casona

Ubicación: Calle Miranda. Sector La Vega. San Juan bautista.

Teléfono: (0295) 259 0333

Características Principales

Nº de Habitaciones: 24 apartamentos.

Nº de Plazas: 104

Tarifas: 150 Bs.F. 2/p. Persona adicional 25 Bs.F.

Tipo de Servicios:

- Aire Acondicionado
- TV.
- Agua Caliente
- Piscina
- Estacionamiento
- Restaurante
- Lavandería



Observaciones:

Es una construcción de dos plantas que cuenta con 24 apartamentos vacacionales. Es difícil su ubicación, ya que no existe una señalización para llegar hasta ella. Su nombre comercial es "Hotel la Casona"



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

Empresas de Alojamiento Tipo Posada del Estado Nueva Esparta

Categoría: Alojamiento

Tipo: Posada

Nombre: Las Ross

Ubicación: Calle Díaz Ordaz. Sector La Mira

Teléfono: (0295) 249 0807

Características Principales

Nº de Habitaciones: 16

Nº de Plazas: 37

Tarifas: 150 Bs.F. 2/p. Persona adicional 25 Bs.F.

Tipo de Servicios:

- Aire Acondicionado
- TV. Por cable
- Agua Caliente
- Nevera
- Piscina
- Estacionamiento
- Bar-Restaurante
- Lavandería
- Parrillera
- Gimnasio



Observaciones:

Tiene una buena decoración y una amplia piscina. Actualmente el restaurant no está funcionando por remodelación y falta de personal



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

Empresas de Alojamiento Tipo Posada del Estado Nueva Esparta

Categoría: Alojamiento

Tipo: Posada

Nombre: Margarita Hostel. (Antiguamente, posada Villa Patricia)

Ubicación: Calle Díaz Ordaz. Sector La Mira

Teléfono: (0295) 249 0439

Características Principales

Nº de Habitaciones: 8

Nº de Plazas: 19

Tarifas: 90 Bs.F. 2/p. Persona adicional 30 Bs.F.

Tipo de Servicios:

- Aire Acondicionado
- TV.
- Estacionamiento
- Sala de Lectura
- Terraza con vista al mar y a la montaña
- Mesas de Pool
- Hamacas
- Juegos de Mesa



Observaciones:

Hace aproximadamente dos años cambió de administración y de nombre de "Villa Patricia" a "Margarita Hostel". Las habitaciones se acondicionan de acuerdo a las necesidades del cliente.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

Empresas de Alojamiento Tipo Posada del Estado Nueva Esparta

Categoría: Alojamiento

Tipo: Posada

Nombre: Villa del sol

Ubicación: Calle La Mira. Sector Playa el Agua.

Teléfono: (0295) 249 0876

Características Principales

Nº de Habitaciones: 9

Nº de Plazas: 21

Tarifas: 240 Bs.F. (Matrimonial). 300 Bs.F. (Triple).

Tipo de Servicios:

- Aire Acondicionado
- TV. Por cable
- Agua Caliente
- Nevera
- Estacionamiento
- Comedor
- Lavandería
- Piscina
- Juguetes inflables para utilizar en la piscina



Observaciones:

Actualmente las tarifas tienen un descuento del 40%, ya que se encuentran muy por encima de las tarifas de la competencia.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

Empresas de Alojamiento Tipo Posada del Estado Nueva Esparta

Categoría: Alojamiento
Tipo: Posada
Nombre: la Finca Beach
Ubicación: Calle Silmar. Sector La Mira.
Teléfono: (0295) 249 0127

Características Principales

Nº de Habitaciones: 8
Nº de Plazas: 18
Tarifas: 160 Bs.F. C/Desayuno

Tipo de Servicios:

- Aire Acondicionado
- TV. Por cable
- Agua Caliente
- Nevera
- Estacionamiento
- Comedor
- Lavandería
- Piscina



Observaciones:

Actualmente la piscina no está en funcionamiento y se encuentran haciendo remodelaciones a las instalaciones.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

Empresas de Alojamiento Tipo Posada del Estado Nueva Esparta

Categoría: Alojamiento
Tipo: Posada
Nombre: Coche Village
Ubicación: Playa La Punta. Isla de Coche
Teléfono: (0295) 2639780

Características Principales

Nº de Habitaciones: 16
Nº de Plazas: 32
Tarifas: 280 Bs.F. 2/p. Persona adicional 100 Bs.F.

Tipo de Servicios:

- Aire Acondicionado
- TV. Por cable
- Agua Caliente
- Nevera
- Estacionamiento
- Restaurante
- Piscina (en remodelación)
- Acceso a la playa



Observaciones:

Actualmente se encuentran en construcción 42 habitaciones adicionales, por lo que el establecimiento cambiará su tipología de Posada a Hotel, en el mes de agosto del presente año.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

Empresas de Alojamiento Tipo Posada del Estado Nueva Esparta

Categoría: Alojamiento

Tipo: Posada

Nombre: Oasis de Coche

Ubicación: San Pedro. Vía la Uva. Isla de Coche

Teléfono: (0295) 416 3338

Características Principales

Nº de Habitaciones: 29

Nº de Plazas: 105

Tarifas: oscilan entre 170 y 125 Bs.F. (Incluye bebidas y las 3 comidas)

Tipo de Servicios:

- Aire Acondicionado
- TV. Por cable
- Agua Caliente
- Estacionamiento
- Restaurante
- Piscina
- Cancha de Bolas Criollas
- Acceso a la playa
- Alquiler de bicicletas



Observaciones:

Las tarifas disminuyen a medida que aumenta el número de cliente por cada habitación. Las vías de acceso se encuentran en buenas condiciones. Cuenta con transporte para trasladar a los huéspedes.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

Empresas de Alojamiento Tipo Posada del Estado Nueva Esparta

Categoría: Alojamiento

Tipo: Posada

Nombre: El Palangre

Ubicación: Calle Cedeño/calle Real San Pedro. Isla de Coche

Teléfono: (0295) 299 1390

Características Principales

Nº de Habitaciones: 14

Nº de Plazas: 43

Tarifas: 50 Bs.F. 2/p. Persona adicional 20 Bs.F.

Tipo de Servicios:

- Aire Acondicionado
- TV.
- Comedor
- Estacionamiento
- Lavandería



Observaciones:

Se encuentra ubicada en el centro de la población de San Pedro de Coche, muy cerca del monumento "piedra del piache" y del muelle.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

Empresas de Alojamiento Tipo Posada del Estado Nueva Esparta

Categoría: Alojamiento

Tipo: Posada

Nombre: Villamar

Ubicación: Calle Colón. San Pedro. Isla de Coche

Teléfono: (0295) 299 1382

Características Principales

Nº de Habitaciones: 6

Nº de Plazas: 18

Tarifas: 60 Bs.F. p/Hab.

Tipo de Servicios:

- Aire Acondicionado
- TV.
- Comedor
- Estacionamiento



Observaciones:

Es una casa alquilada para ser utilizada como posada.

Todos los huéspedes comparten la misma cocina para preparar sus alimentos.

Se encuentra ubicada cerca del muelle.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

Empresas de Alojamiento Tipo Posada del Estado Nueva Esparta

Categoría: Alojamiento

Tipo: Posada

Nombre: Residencia Vacacional El Agua

Ubicación: Calle Miragua. Playa El Agua

Teléfono: (0295) 249 1975

Características Principales

Nº de Habitaciones: 11 Hab. tipo Chalet

Nº de Plazas: 34

Tarifas: Oscilan entre 150 y 200 Bs.F. P/Chalet. - 120 Bs.F. Hab. Individual

Tipo de Servicios:

- Aire Acondicionado
- TV. Por cable
- Nevera
- cocina
- Estacionamiento
- Parque Infantil



Observaciones:

Cuenta con 11 chalet familiares equipados.

Se encuentra ubicada a 50 metros de la playa, teniendo cerca restaurantes, tiendas, y toda una serie de servicios complementarios.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

Empresas de Alojamiento Tipo Posada del Estado Nueva Esparta

Categoría: Alojamiento

Tipo: Posada

Nombre: Doña Romelia

Ubicación: Av. 31 de julio. 1 Km. Antes de llegar a Manzanillo. La Mira

Teléfono: (0295) 249 0238

Características Principales

Nº de Habitaciones: 14

Nº de Plazas: 26

Tarifas: 180 Bs.F. 2/p. - 240 Bs.F. 3/p. - 360 Bs.F. 5/p

Tipo de Servicios:

- Aire Acondicionado
- TV. Por cable
- Nevera
- Agua Caliente
- Comedor
- Estacionamiento
- Lavandería
- Piscina
- Parrillera



Observaciones:

Está ubicada a orillas de la vía principal la cual se encuentra en excelente estado. Detrás de la posada está Playa El Agua, dotada de todos los servicios, los cuales pueden disfrutar los huéspedes de esta posada por la cercanía a la misma.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

Empresas de Alojamiento Tipo Posada del Estado Nueva Esparta

Categoría: Alojamiento
Tipo: Posada
Nombre: La Cuadra Suites
Ubicación: Calle Miragua. Playa El agua
Teléfono: (0295) 249 0172

Características Principales

Nº de Habitaciones: 18
Nº de Plazas: 54
Tarifas: 120 Bs.F. 2/p. - 200 Bs.F. 4/p.

Tipo de Servicios:

- Aire Acondicionado
- TV. (algunas)
- Agua Caliente
- Comedor
- Estacionamiento
- Piscina



Observaciones:

La carretera para llegar a la posada es de tierra, lo que dificulta el acceso a pie cuando es época de lluvia. El estacionamiento es pequeño (5 puestos) en comparación al número de habitaciones con que cuenta.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

Empresas de Alojamiento Tipo Posada del Estado Nueva Esparta

Categoría: Alojamiento

Tipo: Posada

Nombre: Las Trinitarias

Ubicación: Casa las Trinitarias. Sector Altos Rosas. El Cardón

Teléfono: (0295) 416 7112

Características Principales

Nº de Habitaciones: 3

Nº de Plazas: 6

Tarifas: 180 Bs.F. 2/p. - 220 Bs.F. 3/p.

Tipo de Servicios:

- Aire Acondicionado
- TV.
- Agua Caliente
- Nevera
- Comedor
- Estacionamiento
- Lavandería
- Piscina
- Parrillera



Observaciones:

Es una pequeña casa, la cual trabaja con un grupo selecto de clientes, debido al bajo número de habitaciones. Está en proyecto la ampliación de la posada, para lo cual fue adquirido el terreno que se encuentra en frente.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

Empresas de Alojamiento Tipo Posada del Estado Nueva Esparta

Categoría: Alojamiento

Tipo: Posada

Nombre: La Posada D' Oscar

Ubicación: Av. 31 de julio. Sector La Fuente.

Teléfono: (0295) 416 9124

Características Principales

Nº de Habitaciones: 10

Nº de Plazas: 32

Tarifas: 85 Bs.F. 2/p. Persona adicional 30 Bs.F

Tipo de Servicios:

- Aire Acondicionado
- TV. Por cable
- Comedor
- Estacionamiento



Observaciones:

Es una construcción de tres plantas, donde abajo viven los dueños y en los otros dos pisos se encuentran distribuidas las habitaciones.

Se encuentra al borde de la avenida principal, de fácil acceso y clara señalización.

Está cercana a dos de las playas mas concurridas, Playa El Agua y Playa Parguito.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

Empresas de Alojamiento Tipo Posada del Estado Nueva Esparta

Categoría: Alojamiento

Tipo: Posada

Nombre: Casas Vacacionales Valle Mar.

Ubicación: Calle principal. La Caranta.

Teléfono: (0295) 262 30 83

Características Principales

Nº de Habitaciones: 5 Hab. Tipo apartamento.

Nº de Plazas: 25

Tarifas: 180 Bs.F. (Temp. Baja). 230 Bs.F. (Temp. Alta).

Tipo de Servicios:

- Aire Acondicionado
- TV.
- Nevera
- Cocina
- Estacionamiento



Observaciones:

Son apartamentos vacacionales, dotados de todos los servicios. Se encuentra ubicada cerca a Playa Juventud y la Bahía de Pampatar.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

Empresas de Alojamiento Tipo Posada del Estado Nueva Esparta

Categoría: Alojamiento

Tipo: Posada

Nombre: Rancho Río Salado (La Posada de Iris)

Ubicación: Calle el salado. Sector Paraguachí.

Teléfono: 0414-7894051

Características Principales

Nº de Habitaciones: 14

Nº de Plazas: 47

Tarifas:

Tipo de Servicios:

- Piscina de agua de manantial
- Restaurante típico e internacional
- Bar- Karaoke
- Cancha de voleyball, y bolas criollas
- Parque infantil
- Carritos eléctricos
- Mini zoológico
- Spa
- Parrillera
- Churutas



Observaciones:

Se encuentra a 1 Km. del corazón de la población de El Salado, en un ambiente campestre, al pie del cerro Guayamurí, donde corren riachuelos que pueden disfrutar los huéspedes.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

Empresas de Alojamiento Tipo Posada del Estado Nueva Esparta

Categoría: Alojamiento

Tipo: Posada

Nombre: La Posada de Zinnia

Ubicación: Av. 31 de Julio. Calle estrella marina. El Cardón.

Teléfono: (0295) 416 72 86

Características Principales

Nº de Habitaciones: 7

Nº de Plazas: 21

Tarifas:

Tipo de Servicios:

- Estacionamiento cerrado con vigilancia.
- Aire acondicionado
- Agua caliente
- Televisión a color con cable
- Restaurante y lonchería.
- Jacuzzi grande al aire libre
- Parrillera



Observaciones:

La carretera está en mal estado, no se encuentra asfaltada, tiene muchos huecos y casi no se ve por lo estrecho del camino y el monte a su alrededor.

No hay ninguna señalización para llegar a la posada, ni el nombre de la calle donde se encuentra.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

Empresas de Alojamiento Tipo Posada del Estado Nueva Esparta

Categoría: Alojamiento

Tipo: Posada

Nombre: Las Aves

Ubicación: Av. 31 de Julio. Sector el salado.

Teléfono: (0295) 2423415

Características Principales

Nº de Habitaciones:

Nº de Plazas:

Tarifas:

Tipo de Servicios:

- Cada cabaña cuenta con Kitchened
- Parrillera
- Piscina
- Jacuzzi
- Sala de usos múltiples
- Estacionamiento privado



Observaciones:

Se encuentra en la avenida principal que conduce hacia dos de los atractivos más importantes de la isla, Playa El Agua y Playa Parguito.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

Empresas de Alojamiento Tipo Posada del Estado Nueva Esparta

Categoría: Alojamiento

Tipo: Posada

Nombre: Doña Martina

Ubicación: Calle Colón nº 255. Punta de piedras

Teléfono: (0295) 239 8407

Características Principales

Nº de Habitaciones: 10

Nº de Plazas: 20

Tarifas: 60 Bs. F. (Matrimonial) y 80 Bs. F. (Dobles)

Tipo de Servicios:

- Aire Acondicionado
- TV.
- Restaurante



Observaciones:

Está ubicada a pocos metros del terminal de ferrys, principal entrada de viajeros a la Isla.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

Empresas de Alojamiento Tipo Posada del Estado Nueva Esparta

Categoría: Alojamiento

Tipo: Posada

Nombre: Agua Azul

Ubicación: Calle primavera. Playa el Agua.

Teléfono: (0295) 249 12 91

Características Principales

Nº de Habitaciones: 12

Nº de Plazas: 60

Tarifas: 130 Bs.f. (40Bs.F. persona adicional)

Tipo de Servicios:

- Aire Acondicionado
- TV. Por cable
- Kitchened
- Lavandería
- Estacionamiento
- Parrillera
- Agua caliente
- Piscina



Observaciones:

Se encuentra a pocos metros de la playa, y de otros servicios como restaurantes, tiendas, etc.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

Empresas de Alojamiento Tipo Posada del Estado Nueva Esparta

Categoría: Alojamiento

Tipo: Posada

Nombre: Casa Lutecia

Ubicación: Calle Campos entre Cedeño y Marcano, Porlamar.

Teléfono: (0295) 263 85 26

Características Principales

Nº de Habitaciones: 14

Nº de Plazas: 34

Tarifas: Suite Grande: 180. Bs.F. Suite Pequeña: 160 Bs.F. Habitación Standard: 130 Bs.F. (Incluye desayuno)

Tipo de Servicios:

- Aire Acondicionado
- Nevera
- TV. Por cable
- Piscina
- Bar-restaurante



Observaciones:

Se encuentra al final de la calle Campos de Porlamar, cerca de las avenidas comerciales mas concurridas.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

Empresas de Alojamiento Tipo Posada del Estado Nueva Esparta

Categoría: Alojamiento

Tipo: Posada

Nombre: El Caney de Giulliana

Ubicación: Calle Guevara # 17. Juan Griego.

Teléfono: (0295) 253 50 59

Características Principales

Nº de Habitaciones: 14

Nº de Plazas: 34

Tarifas: 2 personas: 280 Bs.F. 3 personas : 315 Bs.F 4 personas : 350 Bs.F
5 personas : 385 Bs.F (Por un tiempo de un mes, los precios pueden variar)

Tipo de Servicios:

- Aire Acondicionado
- Cocina común
- Nevera
- TV. Por cable
- Mesa de pool.



Observaciones:

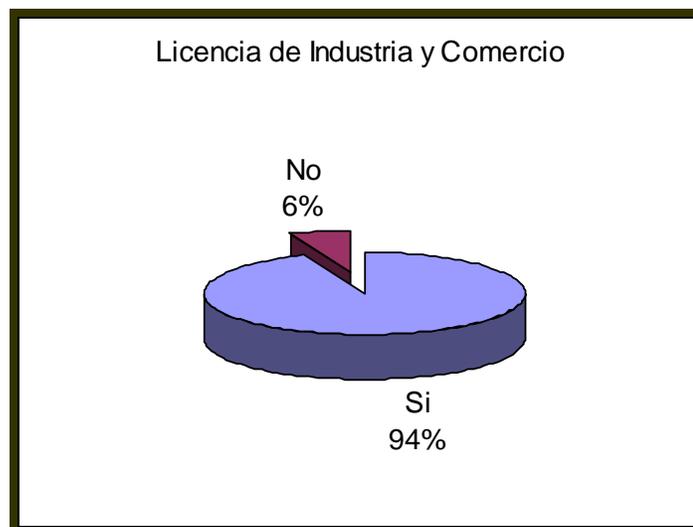
Está ubicada en el centro de Juan Griego, cerca de restaurantes, tiendas y otros servicios, teniendo cerca también , la playa de la Galera.

4.3.- Cumplimiento de los requisitos legales de operatividad por parte de los establecimientos de alojamiento tipo posada en el Estado Nueva Esparta.

Tabla nº 2. Licencia de Industria y Comercio

Licencia de Industria y Comercio	
Si	No
30	2

Gráfico nº 2. Licencia de Industria y Comercio



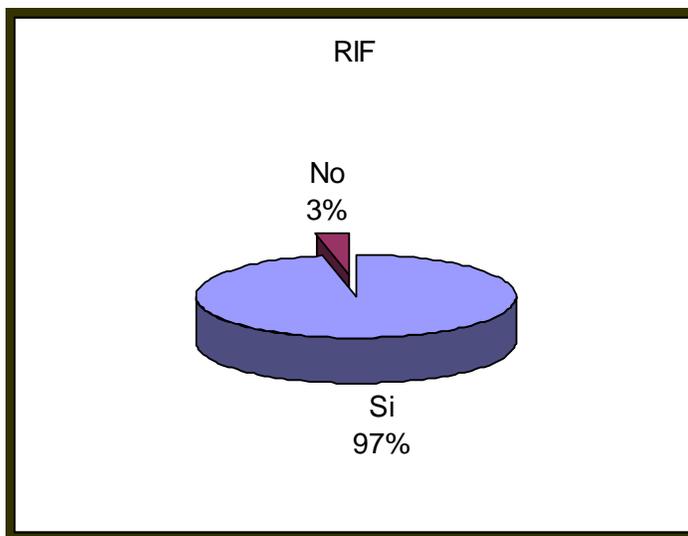
De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la encuesta y observación directa aplicada a las 32 Empresas de Alojamiento Tipo Posada operativas en el Estado Nueva Esparta y además registradas en la Corporación de Turismo, se pudo evidenciar que el 94% de las mismas disponen de licencia de industria y comercio mientras que el 6% de las posadas se encuentran operando sin esta. Esto evidencia la deficiente labor

por parte de los organismos públicos, que a pesar de tener conocimiento de la existencia de estas posadas que se encuentran operando ilegalmente, no aplican los correctivos o las sanciones correspondientes a las mismas.

Tabla nº 3. Registro de Información Fiscal

Registro de Información Fiscal (RIF)	
Si	No
31	1

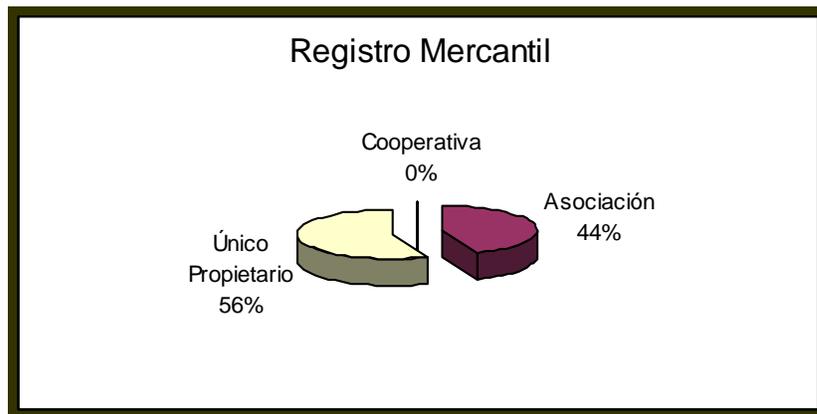
Gráfico nº 3. Registro de Información Fiscal



El 97% las posadas encuestadas poseen el Registro de Información Fiscal y apenas un 3% no lo tienen o se encuentran en proceso de tramitación, lo que demuestra la ilegalidad en la que se encuentra operando este porcentaje.

Tabla nº 4. Registro Mercantil

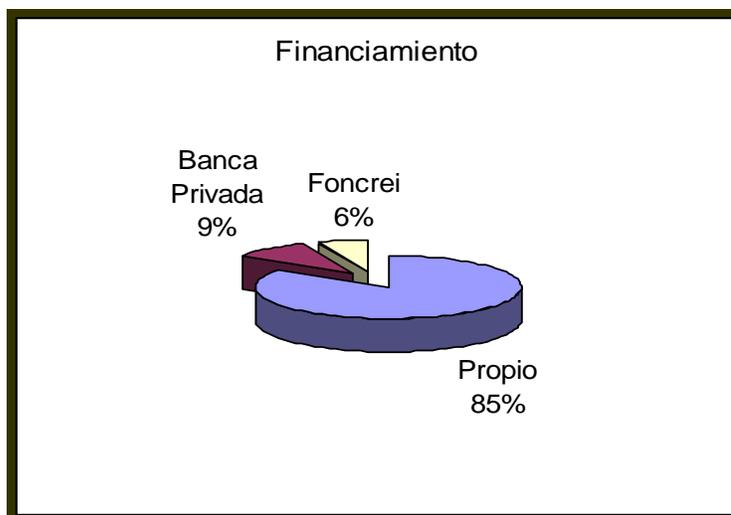
Registro Mercantil		
Cooperativa	Asociación	Único Propietario
0	14	18

Gráfico nº 4. Registro Mercantil

De las 32 empresas de alojamiento tipo posada operativas en el Estado Nueva Esparta, 14 están registradas bajo la denominación de Asociaciones, en su mayoría integrada por dos socios, el cual representa el 44% del total, mientras que el 56% de las posadas restantes están registradas como únicos propietarios, quienes tenían una propiedad y decidieron emprender un negocio familiar, adaptándola a las condiciones que requiere una posada, para ofrecer este servicio.

Tabla nº 5. Financiamiento

Financiamiento		
Propio	Banca Privada	Foncrei
27	3	2

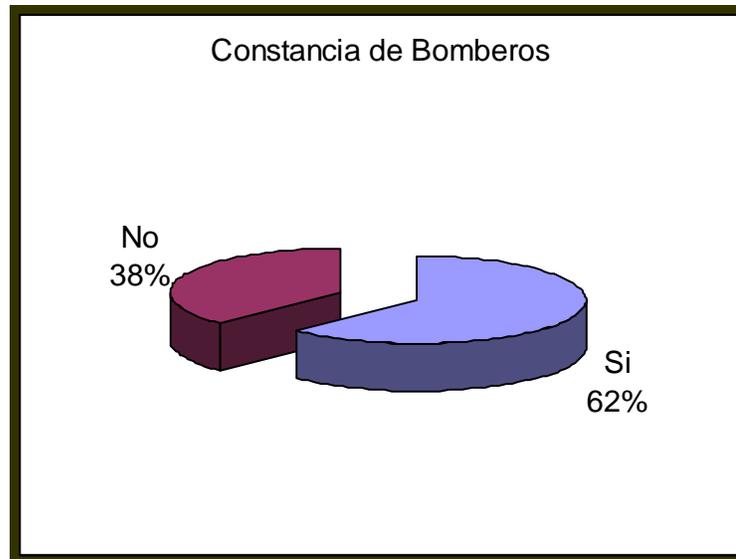
Gráfico nº 5. Financiamiento

El 85% de las posadas construidas fueron financiadas con recursos propios, el 9% entidades bancarias privadas y por último un 6% financiados por créditos aportados por el Fondo de Crédito Industrial (FONCREI). Lo que evidencia el alto porcentaje de iniciativa privada y apoyo del sector bancario.

Por otro lado, a pesar del bajo porcentaje que representa el financiamiento a través de FONCREI, se puede argumentar que muchas de las posadas que se encuentran en el registro de la Corporación de Turismo, llevan muchos años funcionando, inclusive antes de la creación de esta entidad financiera, como también se pudo apreciar que existen otras posadas financiadas por este ente, y que no se encuentran en el registro.

Tabla nº 6. Constancia de Bomberos

Constancia de Bomberos	
Si	No
20	12

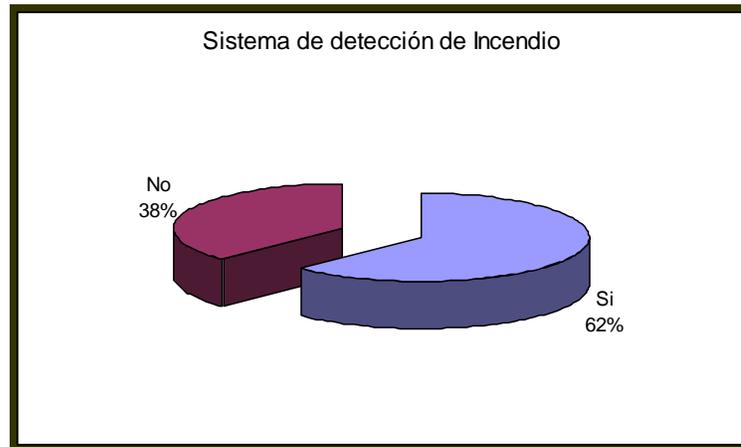
Gráfico nº 6. Constancia de Bomberos

Se pudo evidenciar que el 62% de las posadas encuestadas poseen constancia de bomberos y el 38% restante no han tramitado este documento por considerarlo muy costoso, debido al sistema de emergencia que exige el cuerpo de bomberos, siendo este un requisito indispensable exigido por el Ministerio de Turismo la cual va en función de brindar la mayor seguridad al huésped.

Tabla nº 7. Sistema de detección de Incendio

Sistema de detección de Incendio	
Si	No
20	12

Gráfico nº 7. Sistema de detección de Incendio

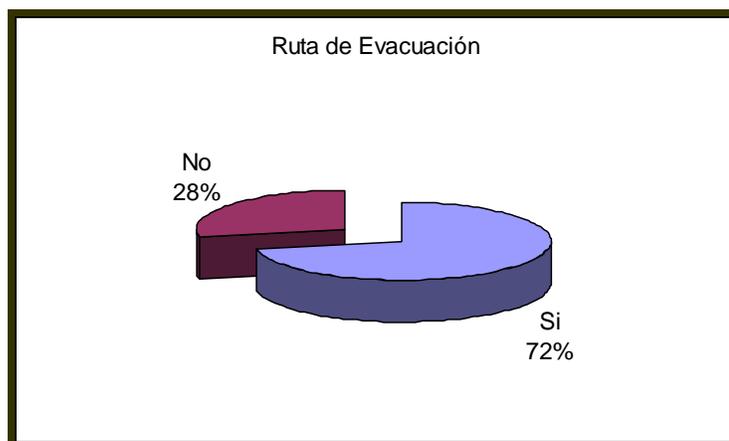


En cuanto al Sistema de Detección de Incendio el 62% de las instalaciones cumple con esta condición y el 38% aunque ya tienen tiempo operando no poseen este sistema, precisamente por el elevado costo que tiene la instalación de este sistema, y que en muchos casos lo propietarios de las posadas aseguran que el negocio es muy pequeño y no genera suficiente ganancias para su instalación.

Tabla nº 8. Ruta de Evacuación

Ruta de Evacuación	
Si	No
23	9

Gráfico nº 8. Ruta de Evacuación

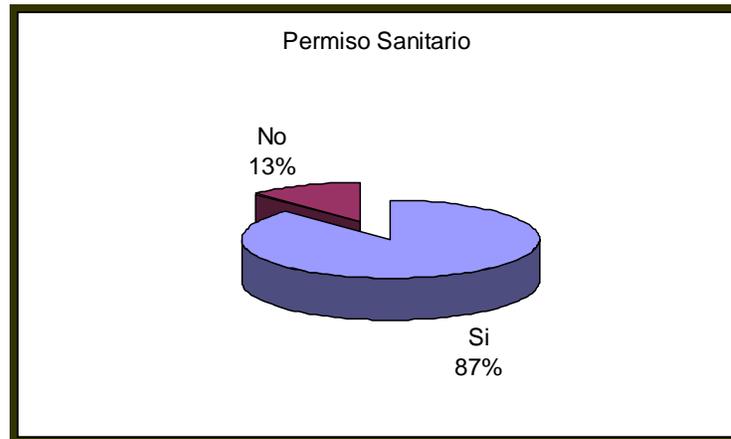


Las Rutas de Evacuación están presentes en el 72% de las posadas encuestadas, mientras que un 28% de las mismas no cuentan con éstas, ya que generalmente son un sitio encerrado, sin suficiente espacio o áreas libres hacia donde dirigirse en caso de alguna emergencia, determinando de esta manera una deficiencia en las condiciones exigidas para prestar un adecuado servicio.

Tabla nº 9. Permiso Sanitario

Permiso Sanitario	
Si	No
28	4

Gráfico nº 9. Permiso Sanitario



El 87% de las posadas cuenta con permiso sanitario y el 13% no cuenta con este documento. Sin embargo los dueños de las posadas que no tienen permiso sanitario dijeron estar en proceso de tramitación del mismo.

Tabla nº 10 Registro Turístico Nacional

Registro Turístico Nacional (RTN)	
Si	No
18	14

Gráfico nº 10 Registro Turístico Nacional



La inscripción en el Registro Turístico Nacional (R.T.N.), es uno de los requisitos para que pueda operar una posada turística, así pues, el 56% de las posadas registradas están legalizadas, sin embargo existe un 44% de posadas operativas que aún no están registradas en el RTN, evadiendo de esta manera el 1% de impuesto que deben pagar al Estado, según la Ley Orgánica de Turismo.

Tabla nº 11. Libro Oficial de Sugerencias y Reclamos

Libro Oficial de Sugerencias y Reclamos	
Si	No
10	22

Gráfico nº 11. Libro Oficial de Sugerencias y Reclamos



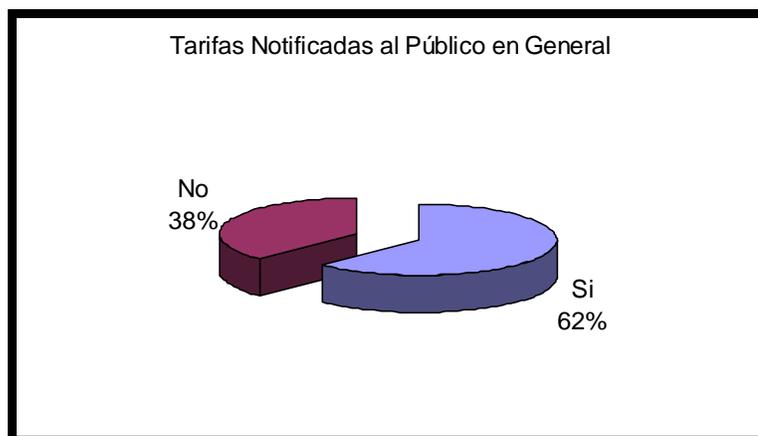
El 69% de las posadas encuestadas poseen un Libro Oficial de Sugerencias y Reclamos en el área de recepción y el 31% dijeron no

poseerla por considerarlo innecesario, negando de esta manera a los huéspedes la posibilidad de expresar sus quejas e incomodidades, de tal manera que, cuando haya una inspección, se puedan apreciar todas estas sugerencias que el cliente hace y que demuestra la forma en que funciona o presta el servicio ese establecimiento.

Tabla nº 12. Tarifas Notificadas al Público en General

Tarifas Notificadas al Público en General	
Si	No
20	12

Gráfico nº 12. Tarifas Notificadas al Público en General



En lo que respecta a las tarifas y costos de los diferentes servicios que poseen las empresas de alojamiento tipo posadas, estas deben ser notificadas al público en general de acuerdo con las normas establecidas por

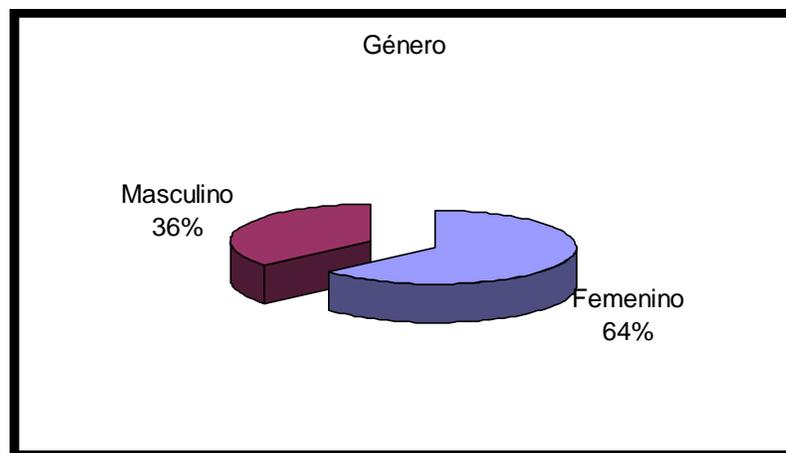
el Ministerio de Turismo. En el caso de las posadas encuestadas, 62% tienen colocadas las tarifas en un lugar visible y el 38% no las poseen, viéndose en la obligación de dar la información en forma verbal corriendo el riesgo de crear confusiones entre el turista y encargado del establecimiento.

4.4.- Organización y Funcionamiento Operativo de los establecimientos de alojamiento tipo posada en el Estado Nueva Esparta.

Tabla nº 13. Género

Género	
Femenino	Masculino
82	47

Gráfico nº 13. Género



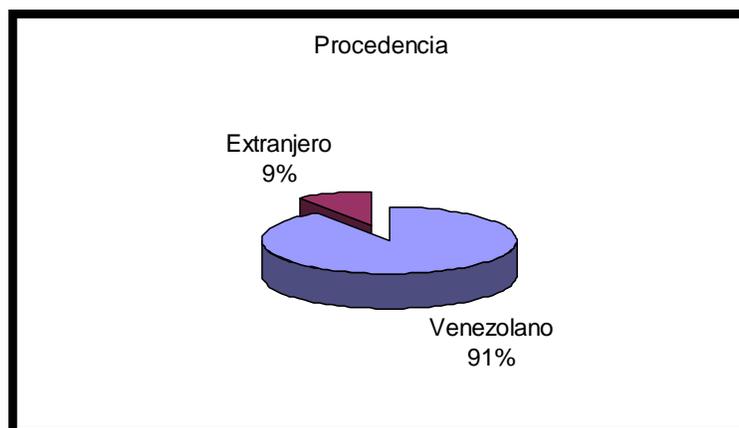
La mayoría de los empleados que laboran en los establecimientos tipo posadas son de género femenino representando un 64% las cuales se encargan de laborar en los diferentes departamentos del lugar y el 36%

representados por empleados de sexo masculino quienes mayormente laboran como personal de seguridad o de mantenimiento de las posadas.

Tabla nº 14. Procedencia

Procedencia	
Venezolano	Extranjero
115	12

Gráfico nº 14. Procedencia



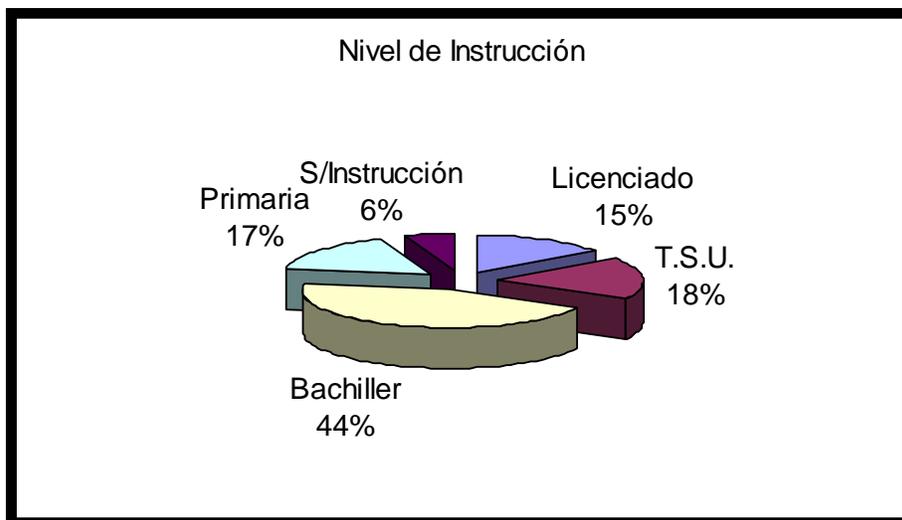
El 91% del personal que laboran en las posadas son venezolanos y un 12% son de extranjeros. Es importante destacar que el porcentaje representado por extranjeros son en su mayoría de procedencia italiana, canadiense, alemana y colombiana.

Tabla nº 15. Nivel de Instrucción

Nivel de Instrucción				
Licenciado	T.S.U.	Bachiller	Primaria	S/Instrucción

19	23	56	22	7
----	----	----	----	---

Gráfico nº 15. Nivel de Instrucción



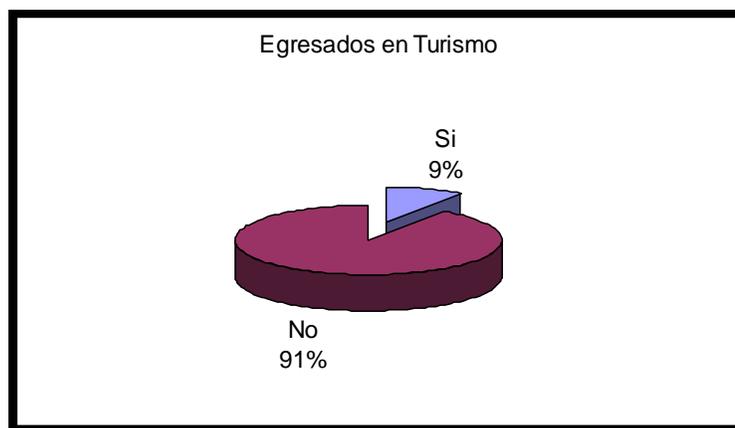
En cuanto al nivel de instrucción de los empleados que laboran en las posadas el 44% son bachilleres, el 18% son técnicos superior universitarios, un 17% culminaron la primaria, 15% son egresados como licenciados o licenciadas en diferentes áreas y por ultimo 6% sin ninguna instrucción académica. Este gráfico demuestra que existe un buen nivel de preparación de las personas que laboran en estos establecimientos, de acuerdo a las actividades que debe desempeñar cada uno, aunque muchas veces los empleados han asumido actividades que no le corresponden sin estar debidamente capacitadas, tal es el caso de camareras atendiendo la recepción dando entrada y salida de huéspedes o a cargo de la administración de estos establecimientos entre otros.

Tabla nº 16 Egresados en Turismo y Hotelería

Egresados en Turismo

Si	No
12	115

Gráfico nº 16 Egresados en Turismo y Hotelería



En los establecimientos tipo posadas encuestados se pudo evidenciar que profesionales que laboran en el área administrativa o son dueños de estas el 91% no son egresados en turismo y que en muchos casos, no conocen el concepto de calidad en el servicio que se desea prestar, sino mas bien, un negocio en el que se debe sacar la mayor ganancia sin importar la comodidad o el confort que desea obtener el cliente, y la opinión o experiencia que éste se cree , ya que el hospedaje influye en la experiencia del turista en un destino.

Cabe considerar que, apenas un 9% son técnicos superior o licenciados en el área turística, y que en su mayoría han decidido crear su propio negocio, de acuerdo a los conocimientos obtenidos durante su carrera.

Tabla nº 17. Organigrama de la Empresa

Organigrama de la empresa

Si	No
4	28

Gráfico nº 17. Organigrama de la Empresa

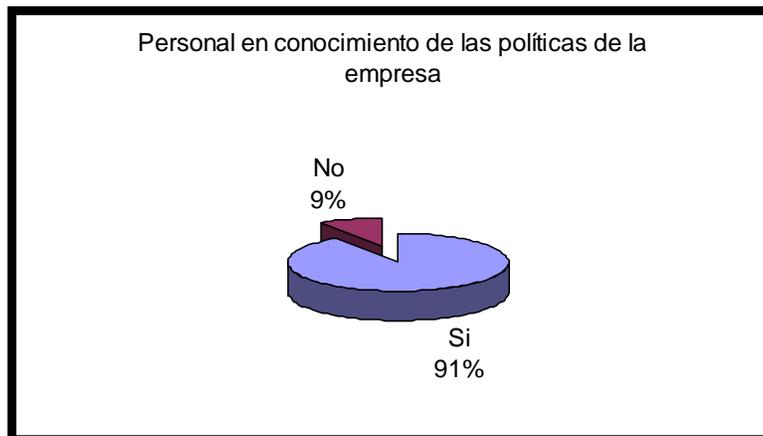


En su mayoría (87%), de las posadas no poseen un organigrama, esto se le atribuye al hecho de ser una empresa familiar, atendida por sus propios dueños, o cuentan con poco personal laboral por ser una instalación pequeña; sin embargo alguna de ellas (13%), se han tomado la tarea de elaborar un organigrama para establecer las responsabilidades de cada persona que interviene en el funcionamiento del establecimiento.

Tabla nº 18. Personal en Conocimiento de las Políticas de la Empresa

Personal en conocimiento de las políticas de la empresa	
Si	No
29	3

Gráfico nº 18. Personal en Conocimiento de las Políticas de la Empresa



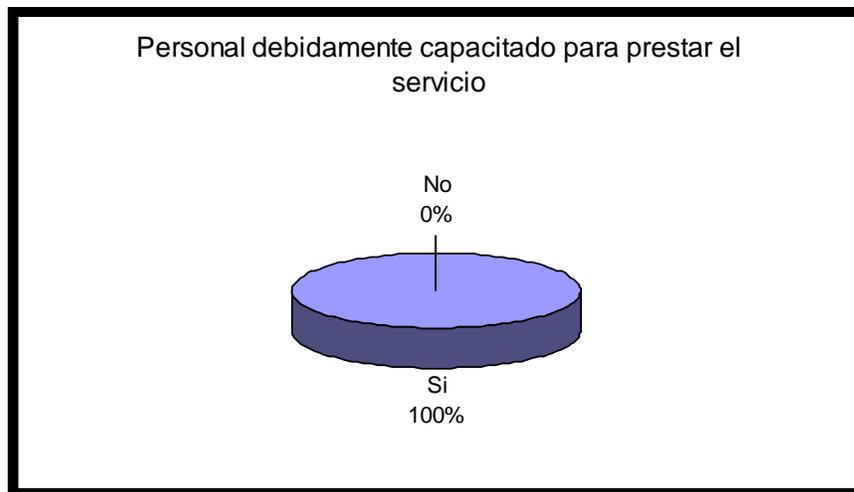
Generalmente el número de personal de este tipo de establecimiento es pequeño, y es por esta razón, es fácil que los empleados conozcan las políticas de la empresa, que en muchos casos son una sola familia, como lo refleja el gráfico (91%), en contraposición al 9%, donde se pudo apreciar que muchos de los empleados de algunas posadas no manejaban información básica de la misma.

Tabla nº 19. Personal Debidamente Capacitado para Prestar el Servicio

Personal debidamente capacitado para prestar el servicio	
Si	No
32	0

Gráfico nº 19. Personal Debidamente Capacitado para Prestar el

Servicio



El 100% de las posadas aseguró que el personal que labora en ellas está totalmente capacitado para prestar el servicio que le corresponde, sin embargo otros indicadores muestran que los empleados poseen en su mayoría un bajo nivel de instrucción y además no han recibido adiestramiento por parte de la empresa, por lo que queda en tela de juicio este porcentaje.

Tabla nº 20. Personal con Conocimiento de un Idioma Extranjero

Personal con conocimiento de un idioma extranjero	
Si	No
18	14

Grafico nº 20. Personal con Conocimiento de un Idioma Extranjero



Para el 44% de las posadas encuestadas, el idioma es un aspecto poco relevante para prestar el servicio, por lo que no es un requisito esencial para aspirar a un empleo en estos establecimientos; sin embargo un 56% de ellas aseguraron que entre sus empleados o los mismos dueños, manejan al menos un idioma, que con frecuencia es el inglés, seguido del italiano y por último el alemán.

Tabla nº 21. Capacitación del Personal por Parte de la Empresa

Capacitación del personal por parte de la empresa	
Si	No
1	31

Grafico nº 21. Capacitación del Personal por Parte de la Empresa



Sólo el 3% de las posadas encuestadas afirmó que les brinda adiestramiento a sus empleados para prestar un servicio de calidad, mientras que el 97% de las posadas no le facilita al personal cursos de adiestramiento o capacitación ni por parte de la empresa, ni en convenio con instituciones que le impartan estos cursos que fortalezcan la calidad del servicio.

Tabla nº 22. Personas Discapacitadas en la Empresa

Personas discapacitadas en la empresa	
Si	No
1	31

Grafico nº 22. Personas Discapacitadas en la Empresa

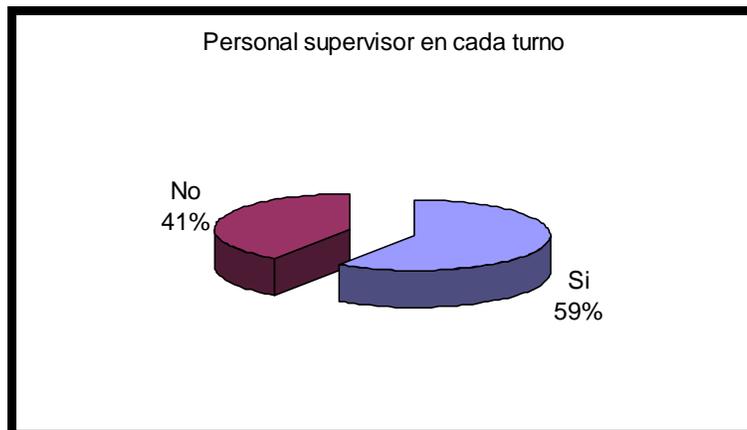


A pesar de que la ley orgánica del trabajo establece que las empresas deben tener en su nómina al menos una persona discapacitada laborando en ellas, sólo el 3% señaló que tiene un empleado con problemas físicos, mientras que el 87% dijo que no cuentan con este tipo de empleados, sin embargo algunas no están cerradas a la posibilidad de contratarlos.

Tabla nº 23. Personal Supervisor Durante Cada Turno

Personal supervisor en cada turno	
Si	No
19	13

Gráfico nº 23. Personal Supervisor Durante Cada Turno

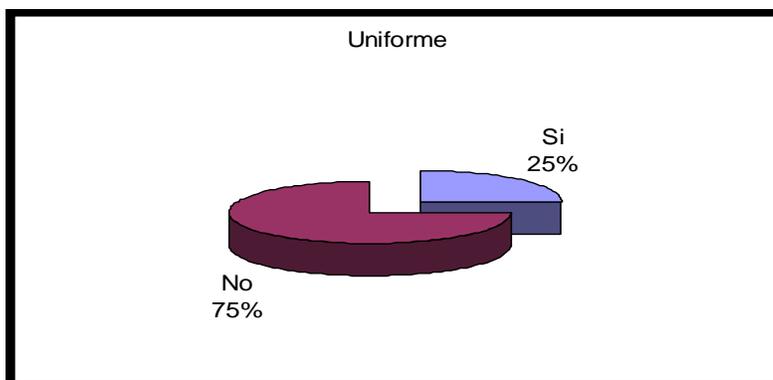


El 59% de los establecimientos señaló que mantiene un personal supervisor durante cada turno de trabajo, los cuales suelen ser los propios dueños o los encargados, y el 41% afirma que por ser un lugar pequeño y familiar, es fácil de manejar por los miembros de la familia.

Tabla nº 24. Uniforme

Uniforme	
Si	No
8	24

Gráfico nº 24. Uniforme

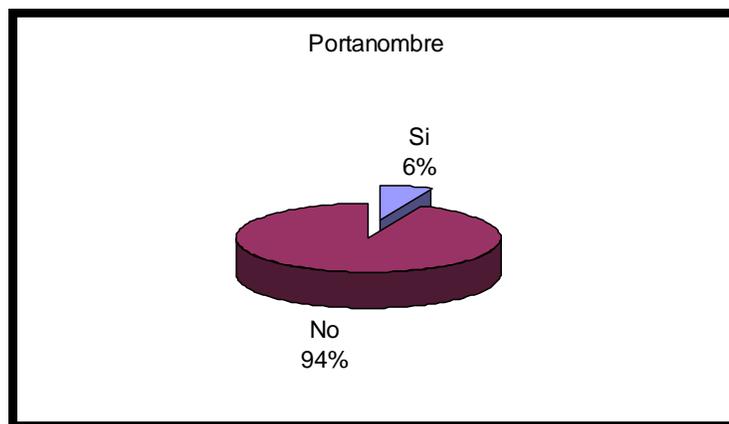


Se pudo conocer que el 75% de los empleados de las posadas no usan uniformes por considerarlo innecesario, ya que de acuerdo a los expuesto por los mismos empleados y encargados del lugar son pocas personas que trabajan en estos establecimientos y se sienten más cómodos con un vestuario poco formal. Aunque existe un 25% que difiere de lo antes expuesto considerando que el uso del uniforme le da una mejor imagen a la posada y al personal que allí labora.

Tabla nº 25. Portanombre

Portanombre	
Si	No
2	30

Gráfico nº 25. Portanombre



También se pudo evidenciar en un 94% la ausencia de portanombres, esto aunado a que la mayoría de las posadas no usan uniforme, mientras que solo el 6% de las posadas encuestadas hacen uso de este elemento lo cual lo consideran positivo para prestar un mejor servicio.

Tabla nº 26. Logo de la Empresa

Logo de la empresa	
Si	No
6	26

Gráfico nº 26. Logo de la Empresa

En un 19% de los establecimientos tipo posadas se comprobó que portan el logo de la empresa correspondiente, sin embargo el 81% de estas no le da importancia al uso del mismo, usando cualquier color específico en una franela para identificar al personal.

Tabla nº 27. Aspecto Personal

Aspecto Personal				
Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Muy Deficiente
2	16	11	3	0

Gráfico nº 27. Aspecto Personal

En cuanto al aspecto personal de los empleados que laboran en estos establecimientos se pudo constatar que a pesar de no hacer uso de uniformes el 51% de los trabajadores tienen buena presencia, seguido de un 34% que admiten no cuidar su imagen ya que ellos se dedican a las labores de limpieza y trabajos de mantenimiento.

Además existe un pequeño grupo que representa el 9% en los cuales se pudo evidenciar que le dan muy poca importancia a este factor considerando que esto para muchos dueños de posadas no es un requisito indispensable al momento de laborar en estos establecimientos. Por último solo el 6% de estas empresas consideran el aspecto personal de los empleados como elemento importante que le adhiere mayor calidad en imagen y servicio de las mismas.

Tabla nº 28. Atención Amable

Atención Amable				
Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Muy Deficiente
11	21	0	0	0

Gráfico nº 28. Atención Amable

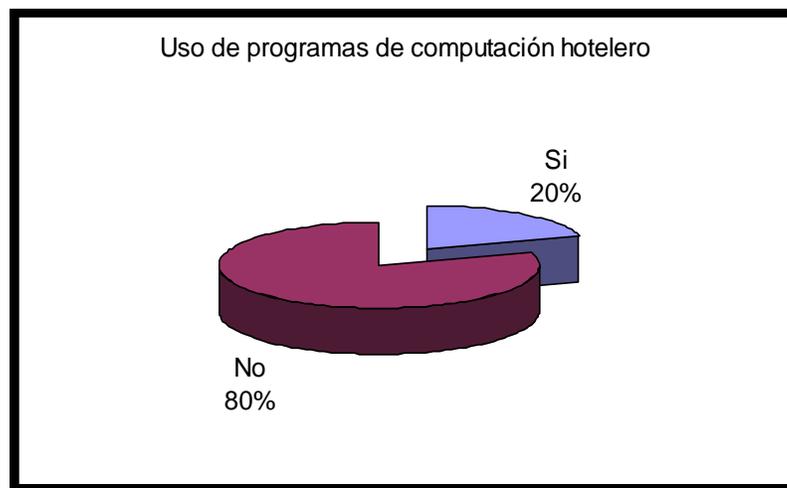
La atención del personal que labora en estos establecimientos es de gran importancia, para que se haga más placentera la estadía del turista y se lleve una buena experiencia en el destino, para así conservar a estos clientes y puedan recomendar la posada a otros posibles clientes; en este aspecto se pudo constatar que el trato de los empleados hacia el turista va de excelente 34% a bueno 66%, considerando su disposición y amabilidad con la cual se le trata.

4.5.- Sistemas informáticos gerenciales utilizados en los establecimientos de alojamiento tipo posada en el Estado Nueva Esparta.

Tabla nº 29. Uso de Programas de Computación Hotelero

Uso de programas de computación hotelero	
Si	No
6	24

Gráfico nº 29. Uso de Programas de Computación Hotelero



La mayoría de las posadas (80%), afirman no utilizar ningún programa de computación hotelero para llevar la administración y reserva de su producto, ya que, por ser un negocio pequeño pueden manejarlo con el programa de Excel o en mucho de los casos lo llevan manualmente en un cuaderno; por el contrario el 20% consideró utilizar alguno de estos programas, debido a la cantidad de habitaciones que poseen y esto le hace mas fácil la administración de las mismas.

Tabla nº 30. Programas de Computación Utilizados

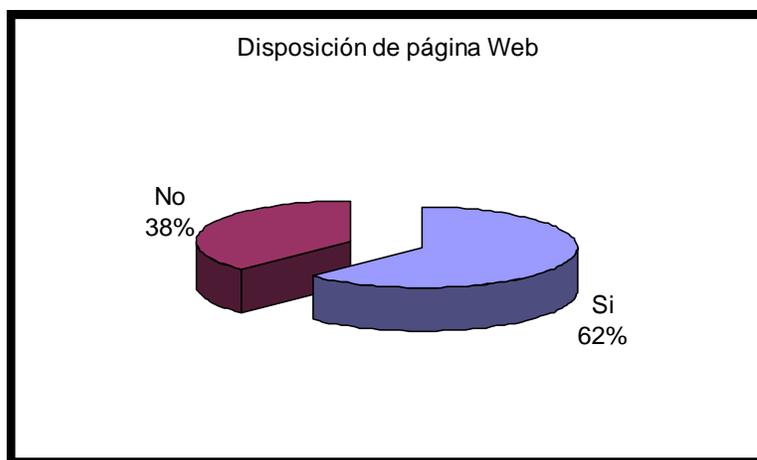
Programas de computación utilizados	
Personal	Saint Adm.
5	1

Gráfico nº 30. Programas de Computación Utilizados

De la cantidad de posadas que aseguró estar poseer un programa de computación para la administración de la misma, el 17% utiliza Saint Administrativo, mientras que el 83% utiliza un programa personal, el cual es realizado por un especialista en informática, según las características de la posada. En un caso en particular, este afirmo estar utilizando un programa de computación francés.

Tabla nº 31. Disposición de página Web

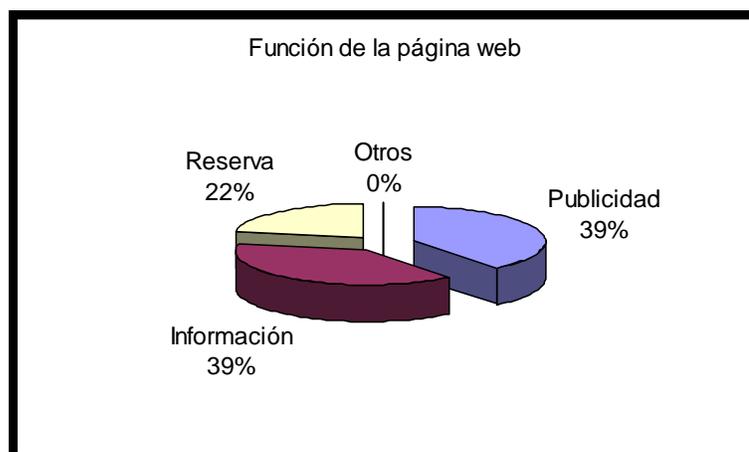
Disposición de página Web	
Si	No
20	12

Gráfico nº 31. Disposición de página Web

Las ventajas que ofrece Internet hoy en día son muy amplias, y de esto tienen conocimientos los propietarios o encargados de las posadas quienes en su mayoría 62% poseen una página web, en contraposición al 38%, las cuales no poseen este servicio, alegando que no es necesario porque tienen una cartera de clientes que mantienen en ocupación sus habitaciones durante las diferentes temporadas del año.

Tabla nº 32. Función de la Página web

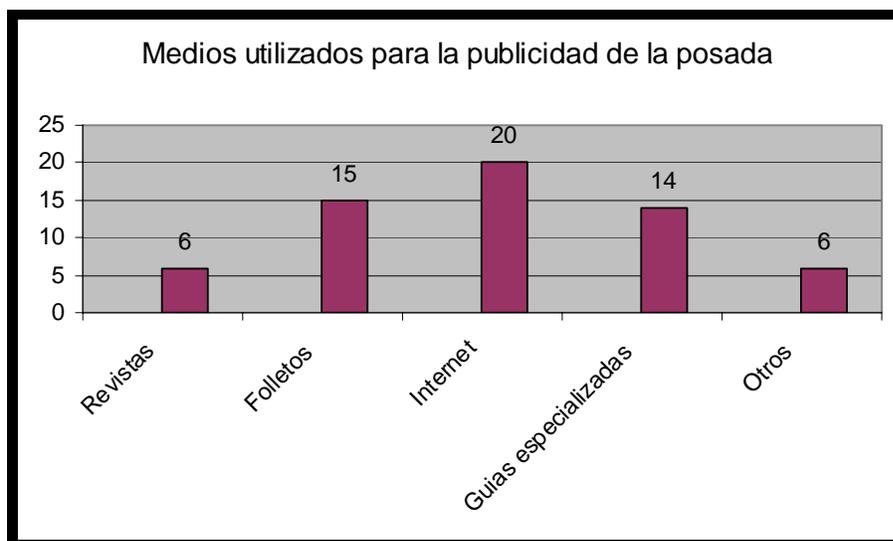
Función de la página web			
Publicidad	Información	Reserva	Otros
20	20	11	0

Gráfico nº 32. Función de la Página web

Del porcentaje anterior, el cual posee página web, el 39% tiene destinada esta página para publicidad e información en igual número, mientras que sólo en el 22% de ellas se puede realizar reservas, por lo que utilizan otros medios para la comercialización de las posadas.

Tabla nº 33. Medios Utilizados para la Publicidad de la Posada

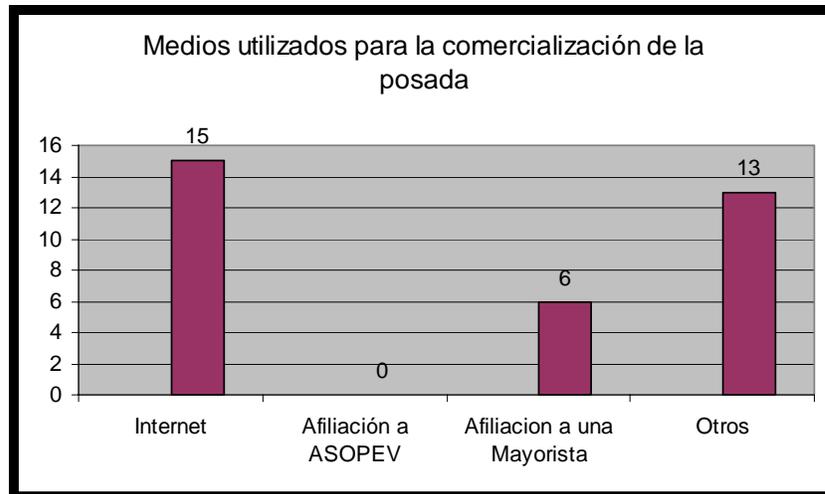
Medios utilizados para la publicidad de la posada				
Revistas	Folletos	Internet	Guías especializadas	Otros
6	15	20	14	6

Gráfico nº 33. Medios Utilizados para la Publicidad de la Posada

La publicidad es muy importante para dar a conocer el producto que se desea ofertar, y así atraer a posibles clientes, por esta razón los encargados de las posadas han colocado sus productos en diversos medios para darlo a conocer, los cuales utilizan en su mayoría Internet, seguido de folletos, guías especializadas, revistas y otros como prensa y radio.

Tabla nº 34. Medios Utilizados para la Comercialización de la Posada

Medios utilizados para la comercialización de la posada			
Internet	Afiliación a ASOPEV	Afiliación a una Mayorista	Otros
15	0	6	13

Gráfico nº 34. Medios Utilizados para la Comercialización de la Posada

Además de la Internet donde se pueden hacer reservaciones, las posadas utilizan otros medios de comercialización de su producto, como la afiliación a mayoristas de viajes o tours operadores independientes quienes le venden su producto a cambio de un porcentaje de comisión, pero que mantienen una alta ocupación en las posadas que utilizan este medio, conjuntamente utilizan otros medios como el teléfono, la referencia de los clientes, y en algunos casos la comisión a taxistas quienes contacten al establecimiento para hospedar a algunos turistas.

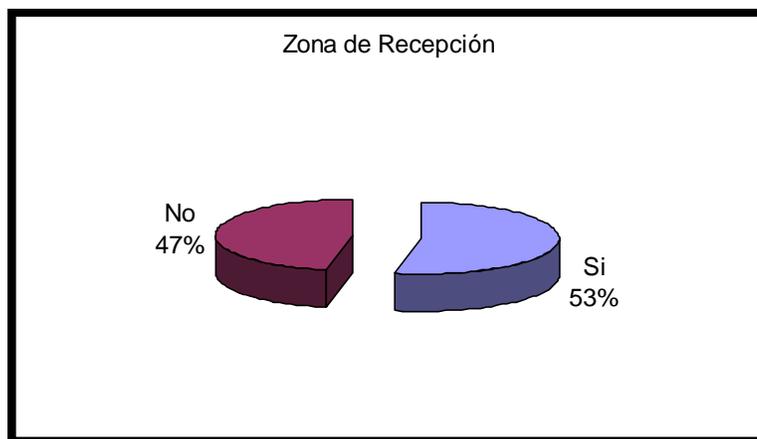
4.6.- Condiciones del soporte físico de las empresas de alojamiento tipo posada en el Estado Nueva Esparta.

4.6.1. Zona de Recepción

Tabla nº 35. Zona de Recepción

Zona de Recepción	
Si	No
17	15

Gráfico nº 35. Zona de Recepción



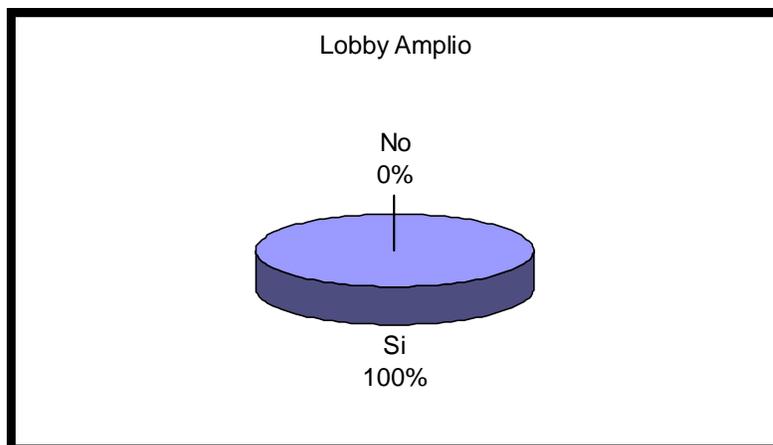
De acuerdo a la normativa del Ministerio de Turismo la zona de recepción está integrada por el estar y la recepción propiamente dicha, ubicada a nivel de la entrada principal y será el núcleo de enlace o de distribución a las diferentes áreas del establecimiento. En el sondeo realizado 47% no poseen zona de recepción o están en proceso de construcción, por lo que utilizan una pequeña oficina o cualquier otro espacio para realizar las actividades propias de esta área. Por otro lado, el 53% si cuentan con este espacio, representando 17 posadas de los 32 establecimientos registrados,

las cuales serán tomadas en cuenta para el análisis de los próximos 8 ítems referentes a esta zona.

Tabla nº 36. Lobby Amplio

Lobby Amplio	
Si	No
17	0

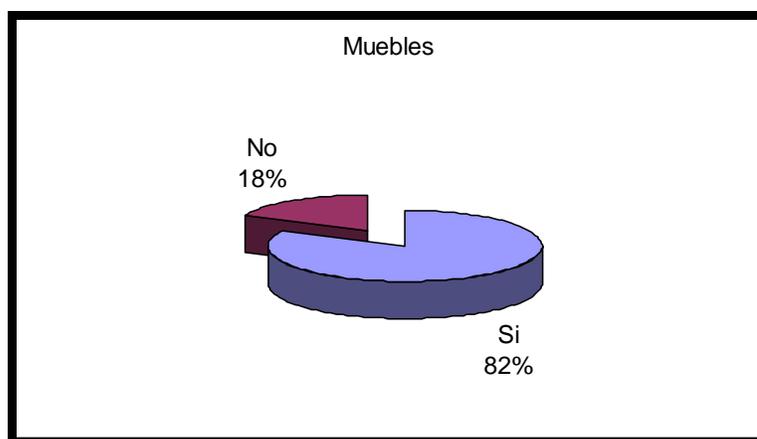
Gráfico nº 36. Lobby Amplio



Las 17 posadas que poseen zona de recepción contemplan un lobby a nivel de la entrada principal y se pudo apreciar que algunas de estas son de buen tamaño y en el mismo se observó que ostentan los elementos básicos para prestar el servicio y en otras el espacio es un poco mas reducido y, en algunos casos los elementos físicos no están acordes con el contexto del lugar.

Tabla nº 37. Muebles

Muebles	
Si	No
14	3

Gráfico nº 37. Muebles

La mayoría de los establecimientos encuestados que ostentan zona de recepción cuentan con muebles para proporcionarle al cliente –dicho por los empleados- comodidad desde el primer momento y que el proceso de ingreso sea lo mas ameno posible. Esta mayoría representa el 82%. Por otra parte solo en tres posadas lo cual constituye un 18% se observó la ausencia de estos.

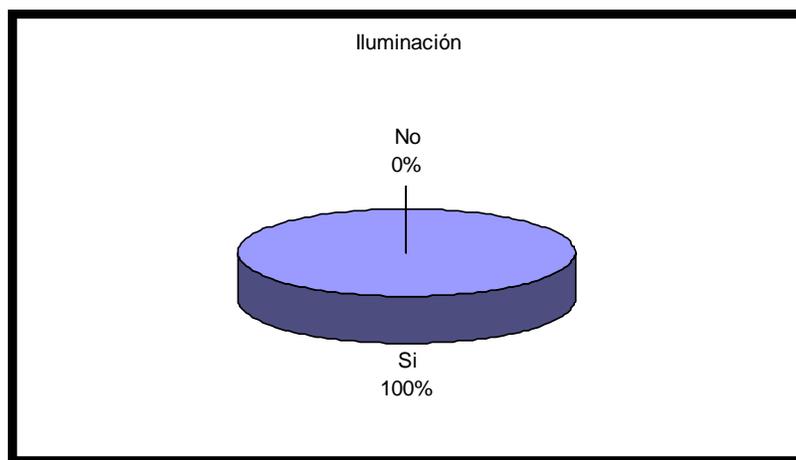
Este componente de las posadas se encuentra en excelentes condiciones físicas y consonas con el ambiente de la misma en la mayoría de los casos, sin embargo otros establecimientos poseen muebles pero no acordes para el tipo de servicio que prestan, o donde se pudo apreciar el

mal estado de los mismos y la incomodidad que puede representar para el cliente.

Tabla nº 38. Iluminación

Iluminación	
Si	No
17	0

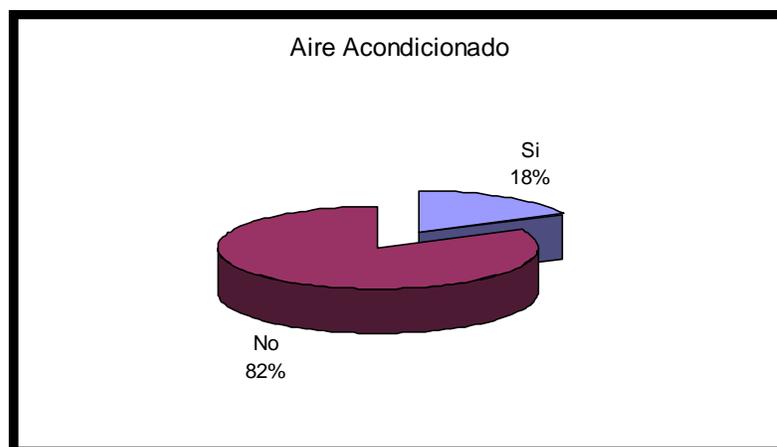
Gráfico nº 38. Iluminación



Todas las posadas cuentan con iluminación en la zona de recepción, como es de suponerse, y en la mayoría de los casos es excelente, por lo que se facilitan las actividades que se realizan en esta área, no obstante en algunos establecimientos la poca luminosidad en este espacio no refleja un ambiente acogedor, que es una de las principales características de este tipo de alojamiento.

Tabla nº 39. Aire Acondicionado

Aire Acondicionado	
Si	No
3	14

Gráfico nº 39. Aire Acondicionado

El mayor porcentaje de las posadas no poseen aire acondicionado en el área de recepción 82%, debido a que su estilo arquitectónico le permite tener una buena ventilación que crea un clima agradable en ese entorno, mientras que el resto del porcentaje 18% expresa contar con este artefacto, puesto que, por ser un lugar encerrado, el calor se hace poco tolerante, creando así incomodidad tanto para el cliente como para el personal que labora en ese lugar.

Tabla nº 40. Decoración

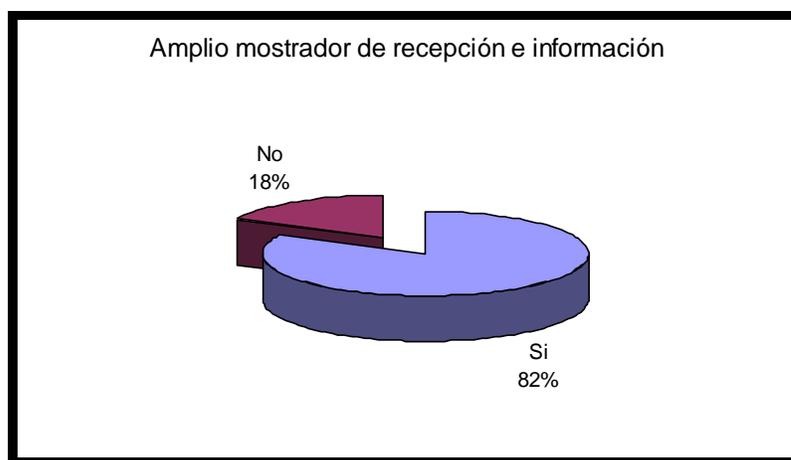
Decoración	
Si	No
11	6

Gráfico nº 40. Decoración

Esta condición va en función de una mejor calidad en el servicio alojamiento tipo posada, para que los turistas puedan disfrutar de estos establecimientos plazeramente, y se lleven una buena imagen del lugar que visitó. Estas edificaciones han sido decoradas tomando en consideración estilos, contexto, materiales (preferiblemente del lugar) a fin de evitar los impactos negativos de estas construcciones, en las poblaciones y en las culturas locales, exigiendo además que se adapten tanto al carácter de la zona como a su contexto ambiental. En consideración a lo antes expuesto y de acuerdo a los resultados obtenidos, el 65% de las posadas mantienen una decoración consona con el contexto del lugar y el 35% no cumplen con este requisito.

Tabla nº 41 Amplio Mostrador de Recepción e Información

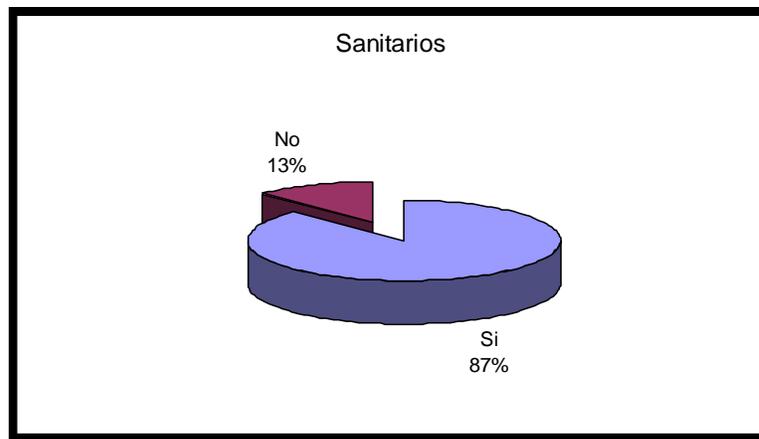
Amplio mostrador de recepción e información	
Si	No
14	3

Gráfico nº 41 Amplio Mostrador de Recepción e Información

En las 17 posadas que fueron sondeadas y se verificó que poseen lobby se pudo observar que 14 de ellas cuentan con un amplio mostrador de recepción e información, mientras que en las 3 restantes el espacio es reducido e incómodo a para los clientes a la hora de realizar las operaciones básicas para poder hospedarse.

Tabla nº 42 Sanitarios

Sanitarios	
Si	No
28	4

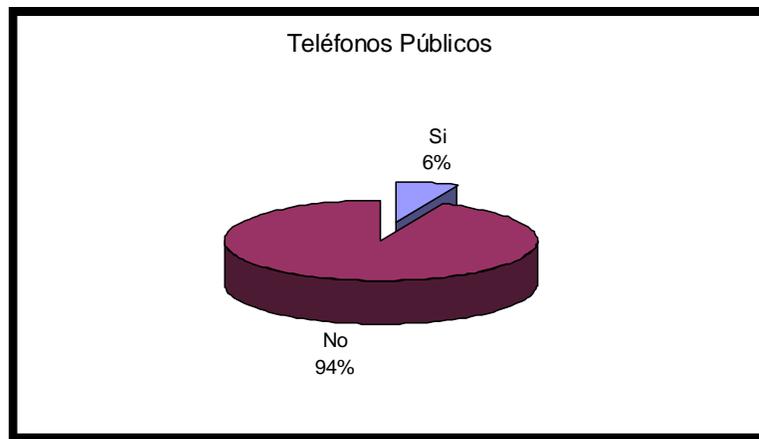
Grafico nº 42 Sanitarios

A partir de este ítem, se tomaron en cuenta las 32 posadas, ya que aunque no tengan una zona de recepción, si cuentan con este servicio y con los equipos que posteriormente se harán referencia.

El 87% de los establecimientos ofrecen en el área de recepción, sanitarios para el uso de clientes y empleados, y el 13% de los encuestados manifestó no tener sanitarios a disposición de los clientes, sino de uso exclusivo para los empleados.

Tabla nº 43. Teléfonos Públicos

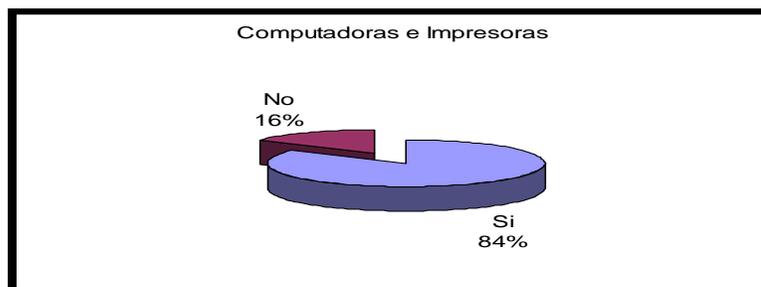
Teléfonos Públicos	
Si	No
2	30

Tabla nº 43. Teléfonos Públicos

Sólo 2 posadas afirmaron contar con el servicio de teléfonos públicos para uso del huésped, considerando las emergencias o necesidades que se le pueda presentar, mientras que el resto de las posadas expreso que no poseen este servicio, en muchos casos debido a la lejanía del lugar que no permite contar con el servicio de las empresas de telecomunicaciones.

Tabla nº 44. Computadoras e Impresoras

Computadoras e Impresoras	
Si	No
27	5

Gráfico nº 44. Computadoras e Impresoras

En cuanto al uso de computadoras el 84% de los empleados de las posadas manifestaron utilizarlas, ya que es un recurso que les permite agilidad, comodidad y eficiencia en el manejo de estas empresas y sobre todo van acorde con los cambios que se presentan continuamente en todo lo que tiene que ver con estos establecimientos. Todavía existe un pequeño porcentaje del 16% que no ostenta este recurso ya sea por considerarlo innecesario o por estar en proceso de adquisición del mismo, por lo que el registro lo llevan manualmente.

Tabla nº 45. Punto de Venta

Punto de Venta	
Si	No
10	22

Gráfico nº 45. Punto de Venta



De las 32 posadas encuestadas 10 manifestaron contar con puntos de ventas con el fin de proporcionarle otras opciones de pago. Y el 31% expresó que sus posadas no tienen la rentabilidad requerida para ofrecer este servicio

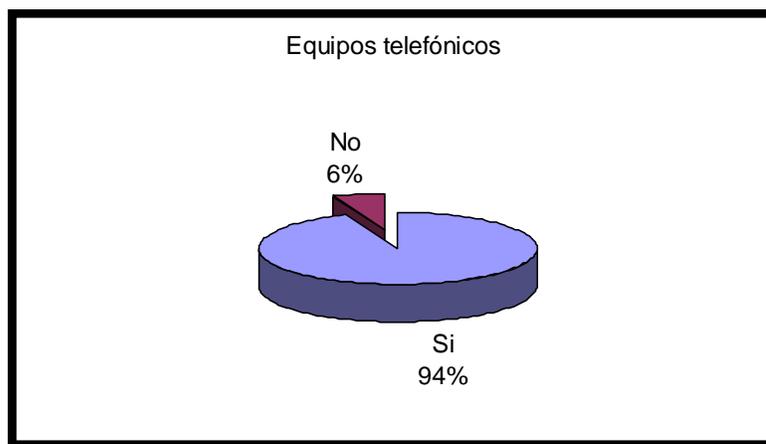
ya que las entidades bancarias establecen un monto mensual el cual no disponen.

Los 10 establecimientos que ofrecen a sus clientes puntos de venta como otra opción de pago se encuentran operando satisfactoriamente evitándole de esta manera molestias al cliente y a la empresa.

Tabla nº 46. Equipos Telefónicos

Equipos telefónicos	
Si	No
30	2

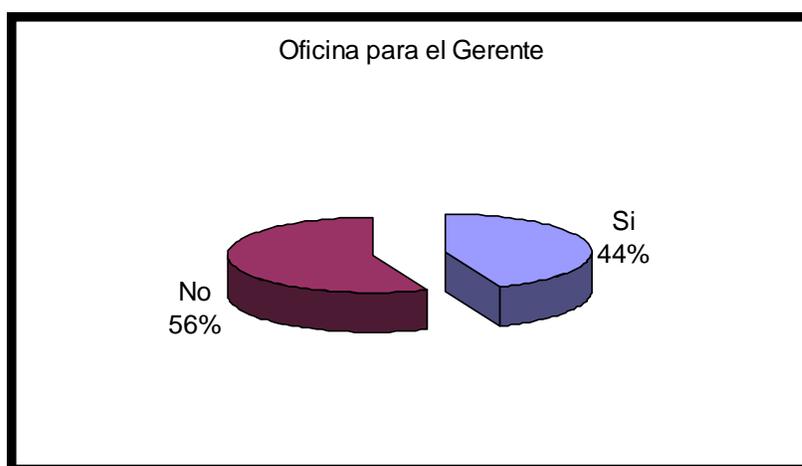
Gráfico nº 46. Equipos Telefónicos



Las posadas cuentan en un 94% con equipos telefónicos para la realización de diferentes actividades, algunos se encuentran ubicados en la zona de recepción- si la poseen- y otros en un espacio acondicionado para fines administrativos ya que como se expresó anteriormente existe un porcentaje que no cuenta con un área de recepción y un 6% de los establecimientos visitados no han tramitado este servicio.

Tabla nº 47. Oficina para el Gerente

Oficina para el Gerente	
Si	No
14	18

Gráfico nº 47. Oficina para el Gerente

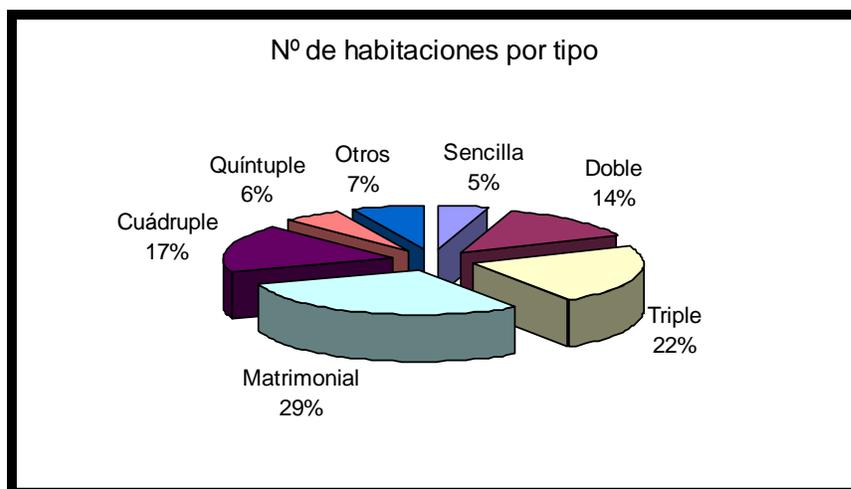
Mucha de las posadas que no poseen zona de recepción, si poseen una oficina para el gerente, donde se hacen todas las operaciones del cliente y se lleva la administración, es por ello que el porcentaje es menor (44%) a las que no tienen esta oficina (56%), ya que, las que no tienen oficina realizan todas las actividades en la zona de recepción o en algunos casos en otras instalaciones del establecimiento como el área de comedor o restaurante.

4.6.2. Zona Habitacional

Tabla nº 48. Número de Habitaciones por Tipo

Nº de habitaciones por tipo	
Tipo de Hab.	Nº de Hab.
Sencilla	18
Doble	52
Triple	83
Matrimonial	112
Cuádruple	66
Quíntuple	21
Otros	26
Total	378

Gráfico nº 48. Número de Habitaciones por Tipo



Del registro proporcionado por la Corporación de Turismo del Estado Nueva Esparta, existe una oferta de 32 establecimientos tipo posada, las cuales representan 378 habitaciones a disposición de los turistas que visiten la región insular; estas se encuentran distribuidas en habitaciones sencillas,

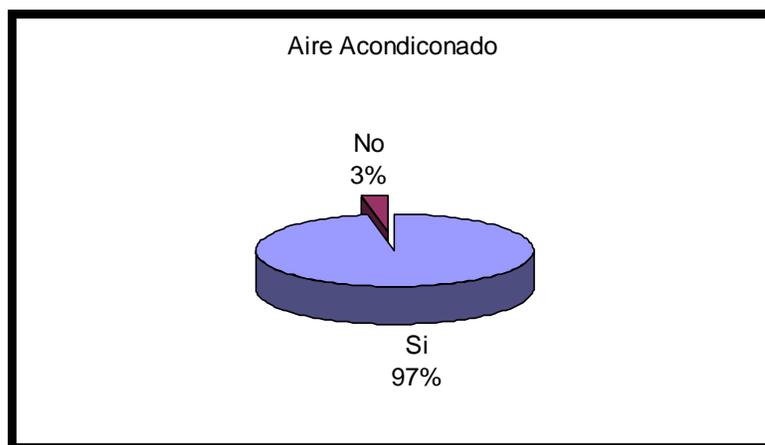
dobles, matrimoniales, triples, cuádruples, quintuples y otras que alojan de 6 a 8 personas.

La normativa del Ministerio de Turismo, señala que las posadas deben tener un máximo de 20 habitaciones y sus unidades habitacionales una capacidad máxima de 6 personas independientemente de su categoría, sin embargo durante la aplicación de encuesta se pudo constatar que algunas de ellas ofrecen habitaciones por encima de la capacidad de alojamiento permitida, y otros casos poseen mas de 20 habitaciones, y aún así siguen conservando la tipología de posadas, sin que ningún organismo le exija el cambio de denominación.

Tabla nº 49. Aire Acondicionado en las Habitaciones

Aire Acondicionado	
Si	No
31	1

Gráfico nº 49. Aire Acondicionado en las Habitaciones

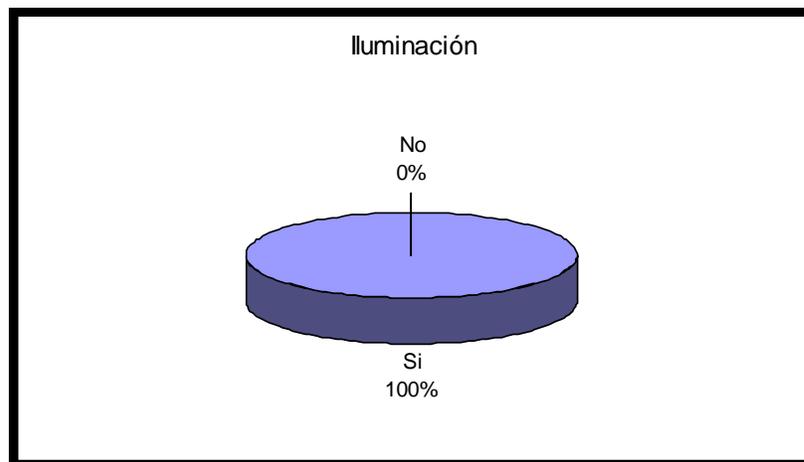


Debido a las características climatológicas del Estado Nueva Esparta, se hace necesaria la utilización de aires acondicionados en las posadas para mantener una temperatura agradable a los huéspedes, es por ello que el 97% de estos establecimientos señaló que sus habitaciones cuentan con un termostato, sin embargo se pudo apreciar que en una de las posadas no todas las habitaciones cuentan con este artefacto, y en su lugar utilizan ventiladores.

Tabla nº 50. Iluminación en las Habitaciones

Iluminación	
Si	No
32	0

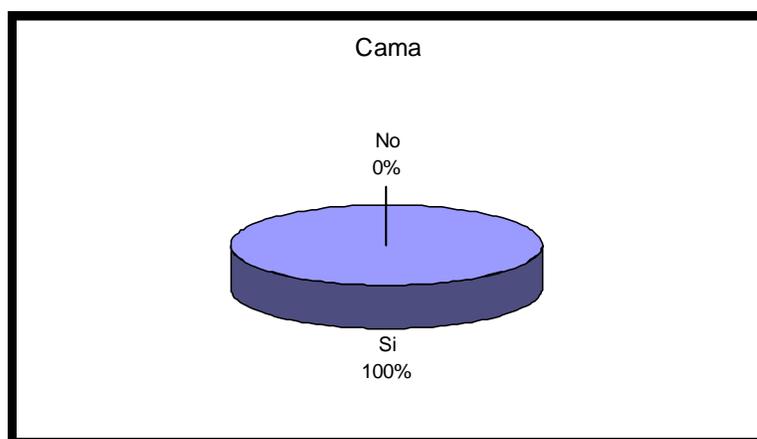
Gráfico nº 50. Iluminación en las Habitaciones



Todas las habitaciones cuentan con iluminación en las habitaciones, aunque en algunas de ellas es bastante deficiente, creando un ambiente sombrío y de incomodidad en los huéspedes.

Tabla nº 51. Cama de las habitaciones

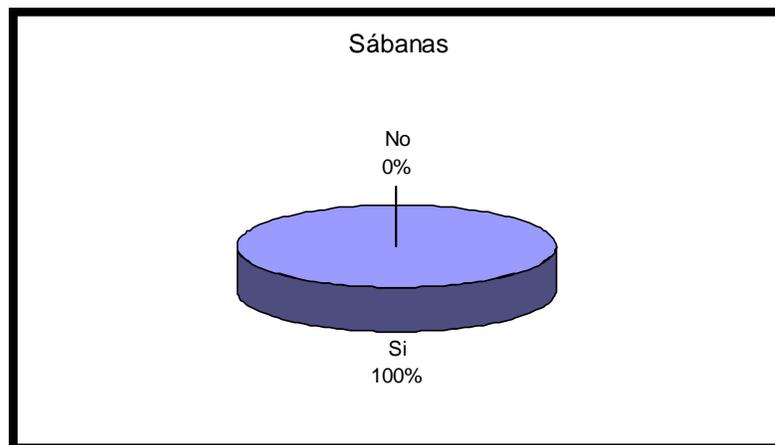
Cama	
Si	No
32	0

Gráfico nº 51. Cama de las habitaciones

Todas las unidades habitacionales cuentan con camas y están diseñadas de tal manera que permite la colocación cómoda del mobiliario y equipos exigidos en la normativa del Ministerio de Turismo. Algunas de estas están diseñadas con materiales de construcción (cemento, piedra) dándoles cierta originalidad a las mismas, al utilizar materiales característicos de la zona.

Tabla nº 52. Sábanas de las habitaciones

Sábanas	
Si	No
32	0

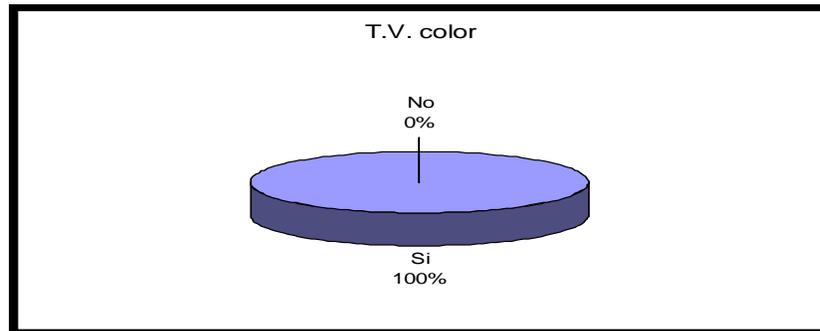
Gráfico nº 52. Sábanas de las habitaciones

Igualmente en el 100% de los establecimientos el uso sábanas no solo es para cubrir las camas también es importante el modo para colocarlas y el diseño que utilizan para lograr una apariencia agradable y sobre todo de pulcritud, de tal manera que el cliente al momento de entrar a la habitación pueda llevarse una buena impresión.

Tabla nº 53. Televisor a Color

T.V. color	
Si	No
32	0

Gráfico nº 53. Televisor a Color

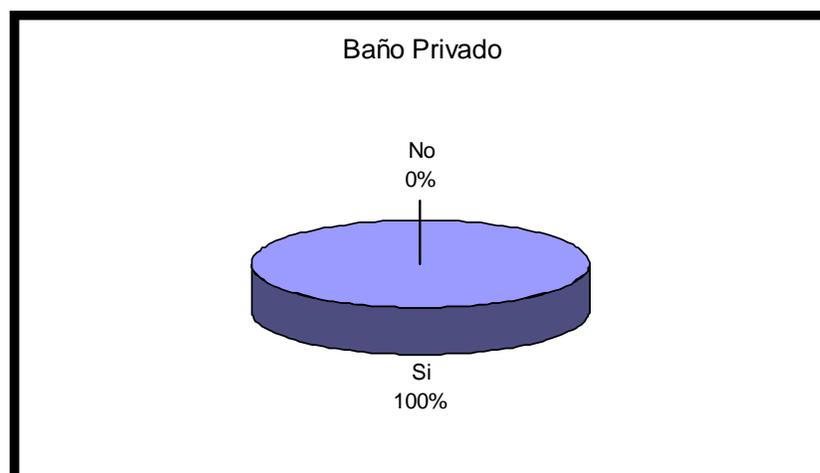


Un servicio que consideran necesario es el de televisor, y por esta razón todos los establecimientos encuestados aseguraron tener televisores en las habitaciones, aunque no todas ofrecen servicio de televisión por cable, en muchos casos debido a la distancia donde se encuentran ubicados estos establecimientos y no llega el servicio.

Tabla nº 54. Baño Privado

Baño privado	
Si	No
32	0

Gráfico nº 54. Baño Privado

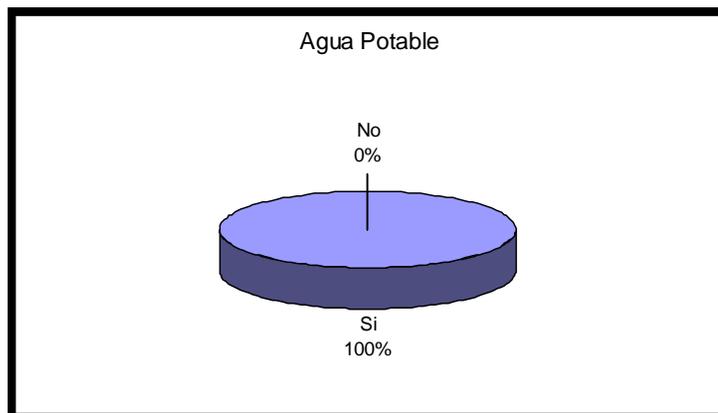


El concepto manejado por los dueños de las posadas que pudimos encuestar, es de privacidad por para cada persona o para cada familia que se hospede en sus instalaciones, y por ello cada habitación cuenta con su respectivo baño, para evitar incomodidades al cliente.

Tabla nº 55. Agua Potable

Agua Potable	
Si	No
32	0

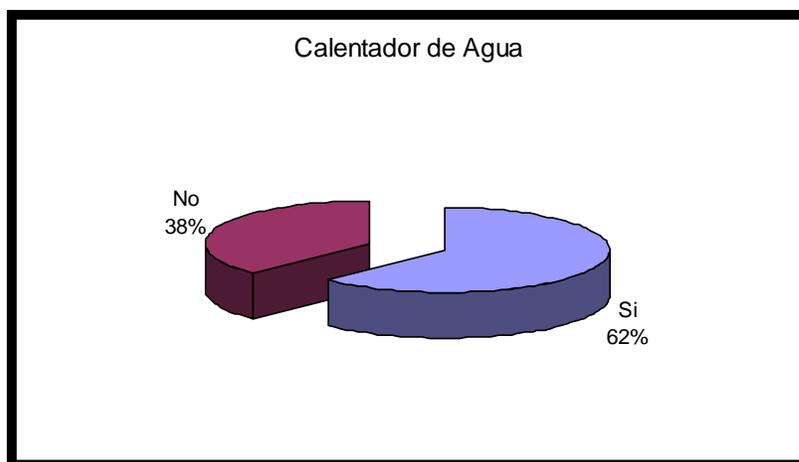
Gráfico nº 55. Agua Potable



Este rubro es de vital importancia para los huéspedes, pues es parte esencial de nuestro día a día, y en el estado Nueva Esparta el agua es suministrada de manera racionada, es por ello todas las posadas tienen a disposición tanques de agua con una alta capacidad de almacenamiento, que le garantiza la permanente disposición del agua a servicio del cliente, para así evitarles molestias e incomodidades.

Tabla nº 56. Calentador de Agua

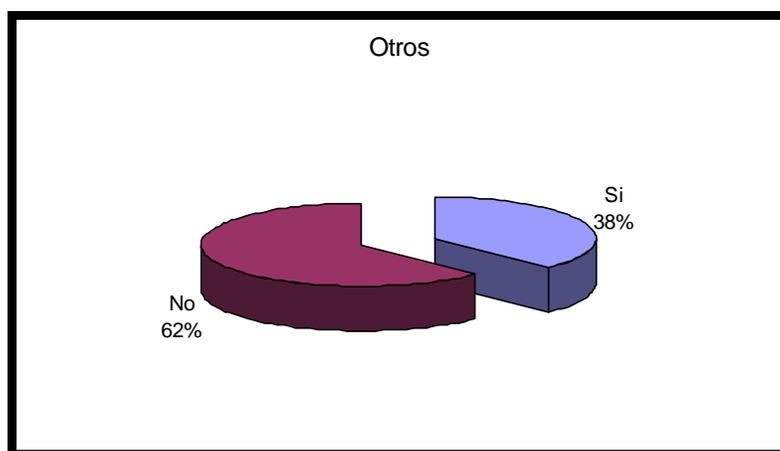
Calentador de Agua	
Si	No
20	12

Gráfico nº 56. Calentador de Agua

La mayoría de las posadas (20%) aseguró tener calentadores de agua a disposición de los clientes, para brindarles mayor confort; mientras que el 38% no cree que sea necesario este servicio, porque el agua que sale por la tubería ya viene caliente con el resplandor del sol, según aseguran los mismos propietarios.

Tabla nº 57. Otros Servicios en la Habitación

Otros	
Si	No
12	20

Gráfico nº 57. Otros Servicios en la Habitación

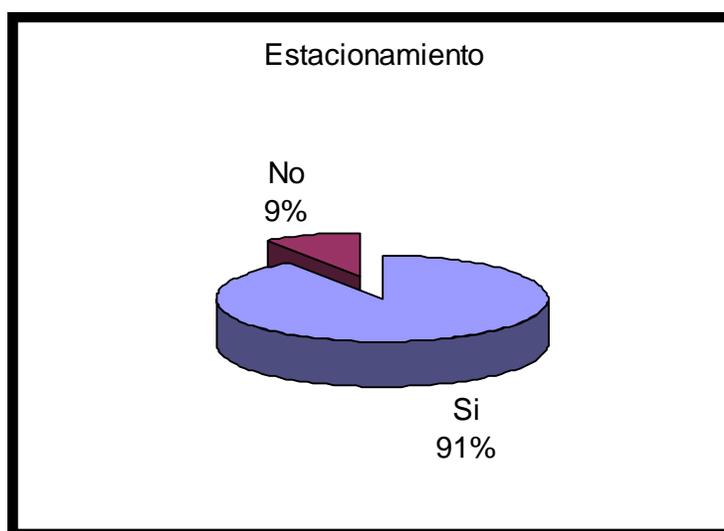
Algunas posadas (38%) ofrecen otros servicios dentro de las habitaciones, como neveras y cocinas donde los clientes puedan guardar sus alimentos, contar con agua fría, o cocinar sus propios alimentos sin tener que gastar en restaurantes o tener que trasladarse a otros sitios para poder alimentarse.

El resto del porcentaje (62%) no presta ningún otro tipo de servicio en las habitaciones, ya que poseen restaurantes o tienen áreas en común donde todos los huéspedes pueden cocinar.

4.6.3. Servicios Complementarios

Tabla nº 58. Estacionamiento

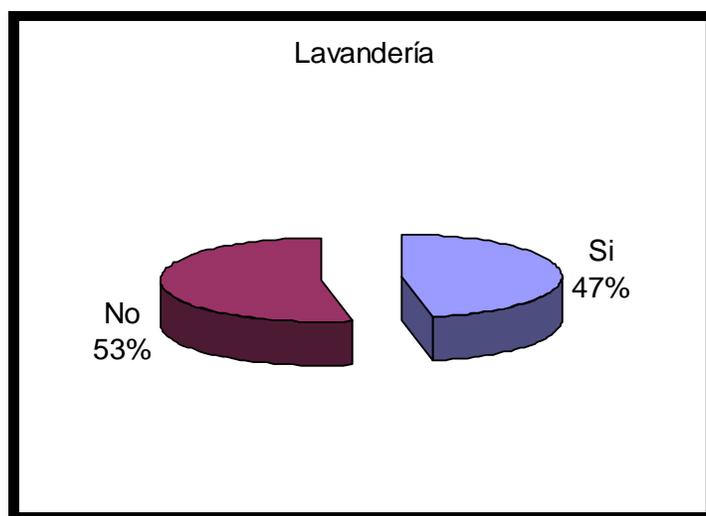
Estacionamiento	
Si	No
29	3

Gráfico nº 58. Estacionamiento

La mayor parte de las posadas (91%) posee estacionamiento a disposición de los clientes, para brindarle mayor seguridad de sus vehículos, aunque muchas de estos estacionamientos no son suficientes en proporción al número de habitaciones del establecimiento, mientras que por otro lado, algunas posadas no poseen este servicio, causando incomodidad a los huéspedes por no tener un sitio seguro donde guardar sus automóviles.

Tabla nº 59. Lavandería

Lavandería	
Si	No
15	17

Gráfico nº 59. Lavandería

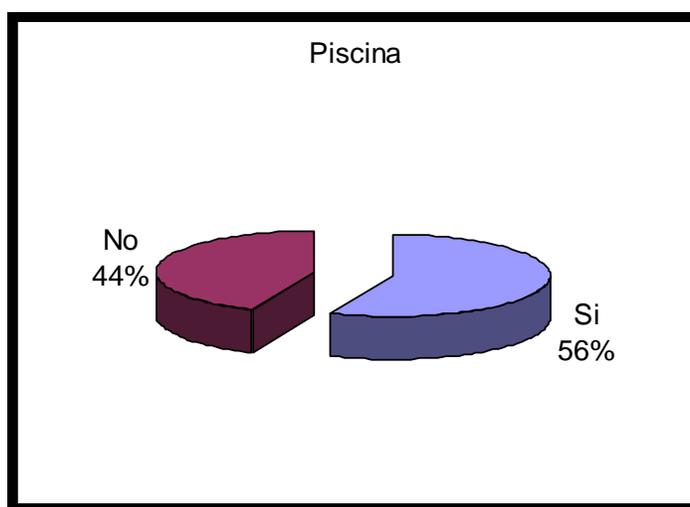
El servicio de lavandería para el huésped es un servicio que pocas posadas tienen a disposición del cliente, sin embargo muchas de ellas, lo consideran necesario ya que, tienen clientes que pasan un largo tiempo en sus instalaciones y requieren de este servicio; o algunas posadas que por ser casas de familia le permite al cliente utilizar la lavadora con previa anticipación, aunque existe un porcentaje mayor que no presta este servicio, por no considerarlo necesario.

Tabla nº 60. Piscina

Piscina

Si	No
18	14

Gráfico nº 60. Piscina



La mayoría de las posadas (56%) ofrecen este servicio a sus clientes como un valor agregado al servicio de hospedaje, donde el cliente pueda relajarse y refrescarse sin tener que trasladarse a otros sitios, mientras que el resto del porcentaje (44%) no poseen este servicio por las características de la infraestructura que no permite la construcción de una piscina, o en algunos casos lo consideran innecesario por la cercanía de la playa, que se puede encontrar detrás o delante de la posada.

Tabla nº 61. Parque Infantil

Parque Infantil	
Si	No

3	29
---	----

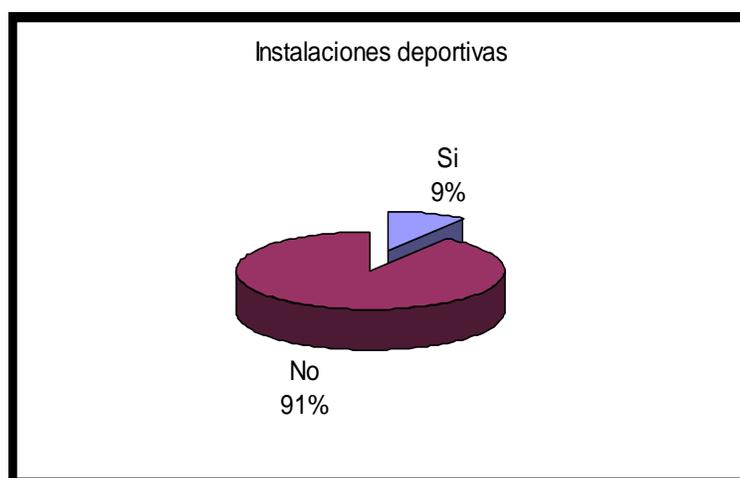
Gráfico nº 61. Parque Infantil



Solo 3 posadas consideraron este servicio pensando en los clientes que viajan con niños, donde los pequeños puedan distraerse y disfrutar dentro de las instalaciones de la posada; mientras que el resto de estos establecimientos no cuentan con suficiente espacio para montar una estructura así, o no creen que este servicio sea necesario, pues ofrecen otros que pueden reemplazar este.

Tabla nº 62. Instalaciones Deportivas

Instalaciones deportivas	
Si	No
29	3

Gráfico nº 62. Instalaciones Deportivas

Del total de posadas encuestadas sólo 3 poseen instalaciones deportivas, donde el cliente pueda recrearse y realizar alguna actividad física, como cancha de bolas criollas, de voleibol, y básquetbol, este último es un sólo un aro para encestar la pelota y se encuentra en mal estado.

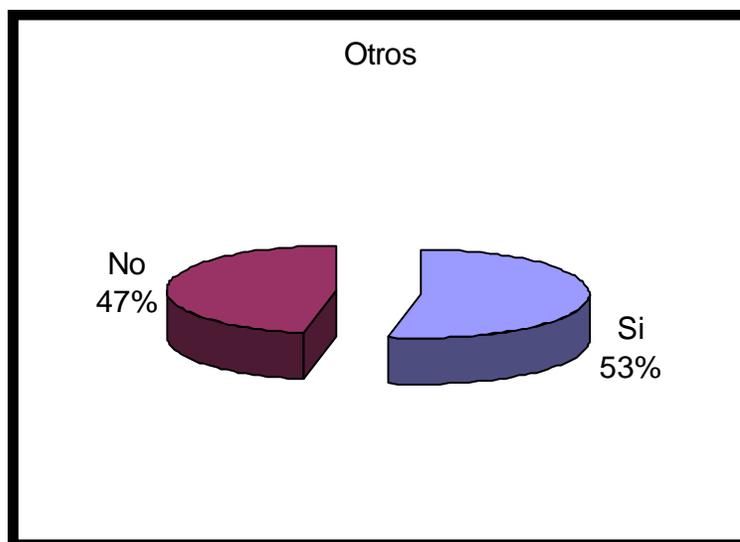
Por otra parte, el resto de las posadas no cuentan con estas instalaciones, por no tener suficiente espacio.

Tabla nº 63. Otros Servicios Complementarios

Otros	
Si	No

17	15
----	----

Gráfico nº 63. Otros Servicios Complementarios



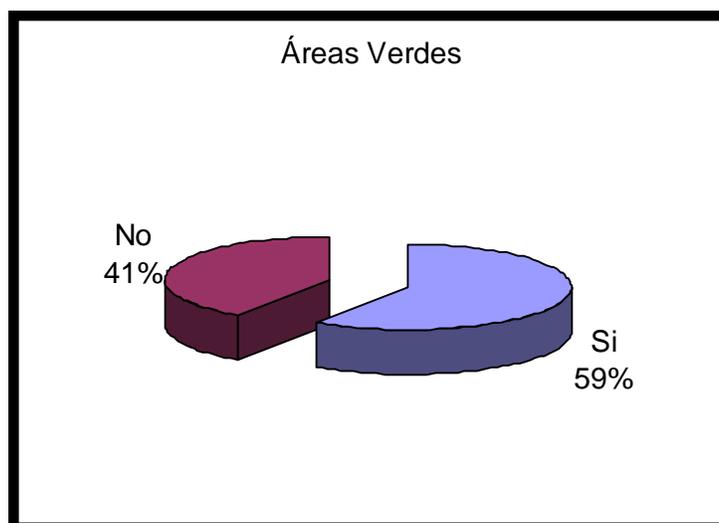
Además de los servicios anteriormente señalados, muchas de las posadas poseen otros servicios a disposición del cliente, como parrilleras, en primer lugar, seguido de hamacas, Kitchened, salas de juego y entretenimiento, mesas de pool, y sólo en una posada existe el servicio de Internet.

4.6.4. Paisajismo

Tabla nº 64. Áreas Verdes

Áreas Verdes	
Si	No
19	13

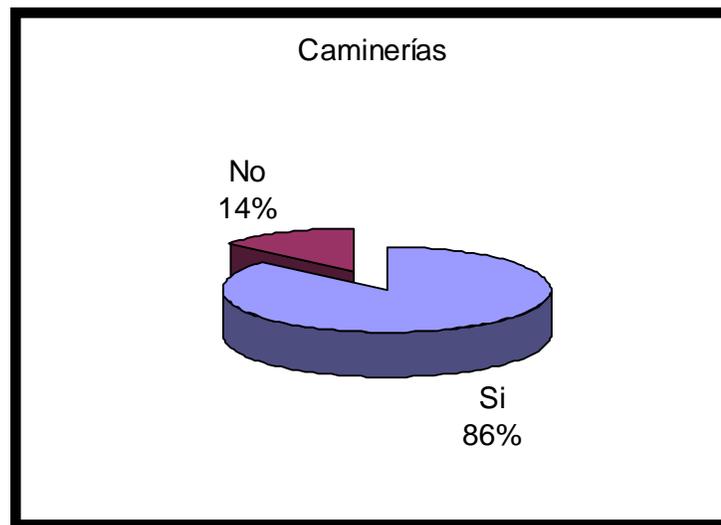
Gráfico nº 64. Áreas Verdes



En el mayor porcentaje de las posadas encuestadas se pudo observar la presencia de áreas verdes en las instalaciones de las mismas, como el patio o el área de la piscina, mientras que en otras posadas el tipo de construcción no permite la posesión de áreas verdes.

Tabla nº 65. Caminerías

Caminerías	
Si	No
19	3

Gráfico nº 65. Caminerías

El 86% de las posadas poseen caminerías logrando el fácil acceso de los huéspedes a las diferentes áreas del establecimiento y un 14% no cuentan con ellas por no ser necesarias ya que su espacio físico no lo requiere.

Cuadro Nº 2 Resumen de los Resultados

Cuadro nº	Variables	Si	No
1	Posadas operativas en el Estado Nueva Esparta	32	4
2	Posadas que cumplen con el requisito de Licencia de Industria y comercio	30	2
3	Posadas que cumplen con el requisito de Registro de Información Fiscal (RIF)	31	1
6	Posadas que cumplen con el requisito de Registro de Constancia de Bomberos	20	12
7	Posadas que cumplen con el requisito de Registro de Sistema de detección de Incendio	20	12
8	Posadas que cumplen con el requisito de Registro de Ruta de Evacuación	23	9
9	Posadas que cumplen con el requisito de Registro de Permiso Sanitario	28	4
10	Posadas que cumplen con el requisito de Registro de Registro Turístico Nacional	18	14
11	Posadas que cumplen con el requisito de Registro de Libro Oficial de Sugerencias y Reclamos	10	22
12	Posadas que cumplen con el requisito de Registro de Tarifas Notificadas al Público en General	20	12
16	Personal egresado en Turismo que labora en las posadas del Estado Nueva Esparta	12	115
17	Posadas que cuentan con organigrama.	4	28
18	Posadas donde el Personal tiene conocimiento de las políticas de la empresa	29	3

19	Posadas que cuentan con Personal Debidamente Capacitado para Prestar el Servicio que le corresponde.	32	0
20	Posadas que cuentan con Personal que conoce algún Idioma Extranjero.	18	14
21	Posadas que ofrece capacitación al personal que labora en ellas.	1	31
22	Posadas que tienen en su nómina personas discapacitadas.	1	31

Cuadro n°	Variables	Si	No
23	Posadas que mantiene un personal supervisor durante cada turno.	19	13
24	Posadas donde los empleados Utilizan uniforme.	8	24
25	Posadas donde los empleados utilizan Portanombre.	2	30
26	Posadas donde los empleados utilizan Logo de la Empresa en el uniforme.	6	26
29	Posadas que utilizan algún Programa de Computación Hotelero.	7	25
31	Posadas que disponen de Página Web.	20	12
35	Posadas que disponen de una Zona de Recepción.	17	15
36	Posadas que disponen de Lobby Amplio en la zona de recepción	17	0
37	Posadas que disponen de Muebles en la zona de recepción.	14	3
38	Posadas que disponen de una buena iluminación en la zona de recepción.	17	0
39	Posadas que disponen de Aire Acondicionado en la zona de recepción.	3	14
40	Posadas que disponen de Decoración uniforme en la zona de recepción.	11	6
41	Posadas que disponen de Amplio Mostrador de Recepción e Información en la zona de recepción.	14	3
42	Posadas que disponen de Sanitarios en la zona de recepción.	28	4
43	Posadas que disponen de Teléfonos Públicos en la zona de recepción.	2	30

44	Posadas que disponen de Computadoras e Impresoras en la zona de recepción.	27	5
45	Posadas que disponen de Punto de Venta en la zona de recepción.	10	22
46	Posadas que disponen de Equipos Telefónicos en la zona de recepción.	30	2
47	Posadas que disponen de Oficina para el Gerente en la zona de recepción.	14	18
49	Posadas que disponen de Aire Acondicionado en las Habitaciones.	31	1
50	Posadas que disponen de buena Iluminación en las Habitaciones.	32	0

Cuadro n°	Variabes	Si	No
51	Posadas que disponen de buenas camas en las habitaciones.	32	0
52	Posadas que disponen de Sábanas en las habitaciones.	32	0
53	Posadas que disponen de Televisor a Color en las habitaciones.	32	0
54	Posadas que disponen de Baño Privado en las habitaciones.	32	0
55	Posadas que disponen de Agua Potable en el baño de las habitaciones.	32	0
56	Posadas que disponen de Calentador de Agua en el baño de las habitaciones	20	12
57	Posadas que disponen de otros Servicios en la Habitación.	12	20
60	Posadas que disponen de servicio de Estacionamiento.	29	3
61	Posadas que disponen de Servicio de Lavandería.	15	17
62	Posadas que disponen de Piscina.	18	14
63	Posadas que disponen de Parque Infantil.	3	29
64	Posadas que disponen de Instalaciones Deportivas	29	3
65	Posadas que disponen de Otros Servicios Complementarios.	17	15
66	Posadas que poseen Áreas Verdes.	19	13

67	Posadas que poseen Caminerías.	19	13
----	--------------------------------	----	----

El cuadro anterior muestra una recapitulación de los aspectos más importantes que se obtuvieron como resultado de la investigación, de una manera mas precisa para facilitar la información.

4.7. Relación entre los elementos que describen la situación actual de las empresas de alojamiento tipo posada en el Estado Nueva Esparta.

Cuadro nº 3 Matriz de Relación de Variables (Registro Turístico Nacional)

Variables	Licencia de Industria y Comercio		Registro de Información Fiscal		Permiso Sanitario		Constancia de Bomberos	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Registro Turístico	94%	6%	97%	3%	87%	13%	62%	38%
Nacional	56%	44%	56%	44%	56%	44%	56%	44%

Fuente: elaboración propia

Se puede evidenciar que un alto porcentaje de las posadas cumplen con los requisitos legales exigidos para la inscripción en el Registro Turístico Nacional, sin embargo al relacionar las variables de manera inversa, podemos notar que algunos de estos establecimientos a pesar de contar con esta permisología no han mostrado interés en solicitar la inscripción de la

posada, evadiendo así el 1% de impuesto que deben cancelar al Fisco Nacional, según lo contempla la Ley Orgánica de Turismo en su artículo 81, reafirmando así, una de las hipótesis planteadas como descriptores de la problemática.

Del mismo modo el Ministerio de Turismo establece que dentro de los requisitos para inscribirse en el Registro turístico Nacional, el establecimiento deberá contar con la Constancia de bomberos emitida por el organismo competente, sobre el cumplimiento del Reglamento sobre Prevención de Incendios (vigente), sin embargo muchas de estas posadas no cuentan con la constancia de bomberos por considerar muy costoso la instalación del sistema contra incendio, exigido para poder otorgar el permiso, además los dueños de algunos de estos establecimientos expresan que por tener posadas de pequeñas dimensiones no les es rentable para la instalación del mismo.

Cuadro nº 4 Matriz de Relación de Variables (Profesionales en Turismo)

Variables	Organigrama de la Empresa		Registro Turístico Nacional		Programas de Computación Hotelero		Capacitación del Personal por Parte de la Empresa	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Profesionales en Turismo y Hotelería	13%	87%	44%	56%	20%	80%	3%	97%
	9%	91%	9%	91%	9%	91%	9%	91%

Fuente: elaboración propia

En el cuadro anterior se puede apreciar que el mayor porcentaje de las posadas no cuentan con profesionales de turismo, lo que incide tanto en su

estructura organizativa como en el cumplimiento de los aspectos legales y la calidad del servicio, pues, este maneja conocimientos en materia turística que conlleva a un mejor funcionamiento y operatividad de estas empresas.

Del mismo modo, se corrobora que el nivel de formación y capacitación de los empleados de estos establecimientos es bajo, y por lo tanto, este aspecto repercute en una incorrecta apreciación la calidad del servicio turístico que se desea prestar, tal y como se señaló en el planteamiento del problema.

Por otro lado, estas posadas carecen en su mayoría de un organigrama, lo que evidencia una desorganización, ya que, las empresas en general, requieren de una organización, pues esta constituye un aspecto fundamental para conseguir los objetivos planteados, ya que, para su funcionamiento es necesario que las personas que laboren en ella, conozcan sus deberes y cumplan con las actividades y responsabilidades de cada uno, como afirma Melinkoft (1990) citado por Romero en su análisis de la organización de los hoteles 5 estrellas de la isla de Margarita (1994: 26), “ a través de esa estructura se delega autoridad, se establecen las responsabilidades y, en función de éstas, las distintas posiciones en la estratificación jerárquica”.

En el área hotelera, la organización dependerá del número de empleados con que cuente, que a su vez deberá ir en función del número de huéspedes que pueda albergar el establecimiento, el cual está limitado por el número total de habitaciones.

Cuadro nº 5 Matriz de Relación de Variables (Capacitación del personal)

Variables	Uso de	uso de	Uso de Programas
------------------	---------------	---------------	-------------------------

	Computadoras e Impresoras		Página web		de Computación Hoteleros	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Capacitación del Personal	84%	16%	62%	38%	20%	80%
	33%	67%	33%	67%	33%	67%

Un alto porcentaje de los establecimientos de alojamiento tipo posada cuentan con equipos tecnológicos que permiten simplificar las actividades administrativas y de reserva, sin embargo, según el porcentaje de capacitación, el personal no está instruido para manejarlos, lo que hace suponer que los propietarios o encargados son quienes tienen acceso a estos equipos, lo que puede retrasar estas actividades en su ausencia.

No obstante, los propietarios de estos establecimientos no conocen las ventajas que le ofrece la informática, en actividades front-office como reservas, fichas de cliente, distribución de habitaciones etc., y en actividades back-office como inventarios, facturaciones, contabilidad, etc., a través de programas de computación como Saint Administrativo, entre otros.

La informática en el turismo o bien, llamado "Turismática", ha traído múltiples beneficios al sector pues, a diferencia de otros productos industriales, el producto turístico no puede ser trasladado físicamente a otros lugares para darlo a conocer a los posibles clientes, ya que se trata de servicios que solo pueden ser adquiridos por el cliente en el momento que se desplaza para hacer uso del mismo, pues el producto turístico es intangible.

Otra de las herramientas de la informática de mucha ayuda en la publicidad y comercialización de la empresa hoteleras es la Internet, la cual permite proveer mayor cantidad de información a un costo mínimo.

Todas estas herramientas deberían ser manejadas por el personal de estas empresas, sobre todo hoy en día cuando el mundo está en plena globalización.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

De acuerdo a la investigación realizada se llegó a las siguientes conclusiones:

1. De las 36 posadas registradas en el 2007 por Corporación de Turismo del Estado Nueva Esparta (CORPOTUR), sólo 32 están en funcionamiento. Aunque estas no representan el total de posadas existentes en el Estado, pues, se pudo constatar mediante observación e información a través de la web, el funcionamiento de muchas otras posadas, lo que evidencia la falta de información y control referente a este tipo de establecimiento por parte de los organismos de turismo.

2. Respecto a los requisitos legales que deben cumplir las posadas tenemos que:

- La mayoría de las posadas funcionan legalmente, contando con Licencia de Industria y Comercio tramitado ante los consejos municipales, Registro de Información Fiscal (RIF), Constancia de Bomberos, Permiso Sanitario, Registro Turístico Nacional (RTN), pudiendo los organismos encargados de otorgar estos permisos, llevar un registro de las posadas que se encuentran funcionando actualmente, lo que pudiera ser un apoyo para que los organismos de turismo actualicen su base de datos, referente a la cantidad de establecimientos hoteleros que se encuentran operando según su tipología; aunque alguna posadas se encuentran operando ilegalmente prescindiendo de los requisitos anteriormente señalados.

- El mayor porcentaje (56%) cuentan con un sólo propietario, mientras que otras (44%) se encuentran registradas bajo la denominación de sociedad anónima, integrada mayormente por dos socios.

 - EL 85% de las posadas fueron financiadas con recursos propios y el 9% apoyado en la banca privada o por entidades bancarias publicas 6%, como FONCREI.
- 3.El personal que labora en las posadas son en su mayoría mujeres 64%, siendo casi el doble del personal masculino 36%, constituyendo un total de 129 empleados.

 - 4.Los propietarios de las posadas y su personal, son en un 91% venezolano, con un grado de instrucción medio-alto, considerando que el mayor porcentaje de estos son bachilleres 44%, T.S.U. 18% y licenciados 15%, aunque de estos últimos solo el 9% es egresado en turismo.

 - 5.Un alto porcentaje (87%) de las posadas carecen de un organigrama, muchas veces atribuido al hecho de ser un negocio familiar atendido por los miembros de la familia, donde todos comparten las mismas labores dentro del establecimiento.

 - 6.Los encargados de las posadas indicaron que el personal se encuentra debidamente capacitado para prestar el servicio que le corresponde, aunque no recibe ningún curso de capacitación y adiestramiento por parte de la empresa.

 - 7.La diferencia es pequeña entre las posadas que cuentan con personal con conocimiento de algún idioma extranjero, y las que no cuentan con el

mismo, con un 56% y 44% respectivamente, lo que hace suponer que trabajan generalmente con turistas nacionales.

8. Sólo en algunas posadas (25%) se pudo observar que los empleados utilizan uniforme con el logo de la empresa, atribuido en muchos casos a que el personal es pequeño y son atendidas por sus dueños.

9. La atención que se pudo notar en estos establecimientos es buena, considerando la disposición a ayudar que muestran los empleados.

10. En cuanto al uso de sistemas informáticos, se tiene que:

- Sólo el 20% de las posadas utilizan programas de computación hoteleros, los cuales son personales o utilizan en la administración Saint administrativo. El resto de los establecimientos llevan el control manualmente o utilizan Excel.

- La mayoría (62%) de las posadas poseen páginas web para promocionar su producto o servicio, y en algunos casos se pueden hacer reservaciones a través de ellas.

11. Además de Internet como medio de publicidad, las posadas utilizan otros medios como folletos, guías especializadas revistas y otros como la prensa y convenios con Conferry.

12. Para la comercialización de sus servicios las posadas utilizan la Internet y algunas están afiliadas a mayoristas de viajes.

13. En cuanto al soporte físico de estas pequeñas empresas de alojamiento, se puede decir que:

- Un alto porcentaje (47%), no cumplen con lo establecido en la norma de posadas establecida por el Ministerio de Turismo, pues estas no poseen una zona de recepción según las especificaciones de dicha norma.

- De las posadas que cuentan con zona de recepción (53%), todas poseen un lobby amplio, buena iluminación, pero algunas no cuentan con muebles en esta área que le proporcione comodidad a los clientes desde el primer momento que ingresen en el establecimiento, y la mayoría no cuenta con aire acondicionado, pues las características del área no se lo permite.

- La mayoría de las posadas poseen una decoración uniforme y un amplio mostrador de recepción e información, 65% y 82% respectivamente, para ofrecer mayor comodidad a los huéspedes.

- Sólo el 6% de las posadas cuentan con teléfonos públicos a disposición de los huéspedes.

- No disponen en su mayoría (69%) de puntos de venta.

- El (56%) de las posadas no tiene una oficina para el gerente, por lo que las distintas tareas que debe realizar este, las hace en cualquier parte de las instalaciones.

14. El número de posadas encuestadas representan una oferta de 378 habitaciones.

15. Algunas posadas incumplen la norma de MINTUR, ya que la ocupación de algunas de sus habitaciones (el 7% del total de habitaciones) exceden el número máximo de 6 personas por habitación.
16. Las habitaciones se encuentran equipadas con aire acondicionado, televisor a color y baño privado. Algunas otras cuentan con servicio de agua caliente y Kitchened.
17. Sólo el 19% de las posadas no ofrecen servicio de comedor o restaurante, y las que poseen restaurante (51%) en su mayoría (86%) es administrado por los mismos dueños de la posada.
18. Ofrecen además servicios complementarios como estacionamiento, piscina, hamacas, parrilleras y lavandería si el huésped lo desea.

Recomendaciones

Partiendo de las conclusiones obtenidas en la investigación, se pueden formular las siguientes recomendaciones:

- El Ministerio de Turismo como máximo ente rector de la actividad turística en Venezuela, debe articular esfuerzos con las Corporaciones de Turismo de cada estado, a fin de supervisar y velar por el cumplimiento de las normas y leyes que han sido promulgadas para el mejoramiento de la calidad del servicio turístico.

- Se hace necesario la aplicación de la categorización de las empresas de alojamiento tipo posada, a través de los entes competentes, otorgándoles la categoría correspondiente en estrellas, de acuerdo a las exigencias propuestas por el Ministerio de turismo.

- Las Corporaciones de Turismo, deberán organizar charlas y foros referentes a la legalización y funcionamiento de las posadas, de tal manera que le suministre información clara y precisa a los prestadores de servicio turístico, a fin de orientarlos hacia el cumplimiento de las normas establecidas por el Ministerio de Turismo.

- De igual manera se recomienda la Corporación de Turismo del Estado Nueva Esparta (CORPOTUR), realizar un estudio que permita actualizar la base de datos de establecimientos hoteleros que se encuentran operando en el estado, de acuerdo a su tipología.

- Unir esfuerzos con los Consejos Municipales, el Seniat y el Ministerio de Salud, quienes son los encargados de otorgar los permisos legales para

que las posadas puedan operar, a fin de que estos le proporcionen información al Ministerio de Turismo, referente a la cantidad de establecimientos que han solicitado los permisos correspondientes ante estos organismos.

- Otra fuente de información para la base de datos de MINTUR, serían las entidades bancarias privadas, las cuales hayan otorgado créditos para crear una posada turística, así como las entidades bancarias públicas, como es el caso de Foncrei, el cual apoya la creación de este tipo de alojamiento a través de cooperativas de trabajo.

- Se recomienda a los propietarios de las empresas de alojamiento tipo posada, adaptar sus instalaciones a la normativa del Ministerio de Turismo, que rige el funcionamiento de este tipo de alojamiento, con el fin de prestar un mejor servicio.

- Promover la capacitación de los empleados de las posadas, a través de cursos en el área turística impartidos por el INCES, con el fin de mejorar la calidad del servicio prestado.

- Incorporar la nueva tecnología existente en materia de turismo, a fin de hacer más productivo el negocio y agilizar las actividades que se deben realizar.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARCARONS, RAMÓN. Administración, Gestión y Comercialización en la pequeña empresa hotelera. Editorial Síntesis. Madrid, octubre 2000.

ARIAS, Fidas, El Proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 4º Edición. Editorial Episteme. 2004

Banco de Desarrollo (2008) [Página Web en Línea]. Disponible en:

<http://www.bandes.gob.ve>

CLARET VÉLIZ, Arnoldo. Cómo Hacer y Defender una Tesis. 4ta Edición Ampliada. Editorial Texto, c.a. Caracas, 2005.

DICCIONARIO DE TURISMO Y HOTELERÍA. João Da Costa. Caracas, 1993.

FOSTER, Dennis. Recepción en Hotelería. Administración y Operación. Editorial Mc Graw-Hill. Meéxico, 1995.

GRAN DICCIONARIO ENCICLOPÉDICO UNIVERSAL. V 2. Plaza & Juanes. Barcelona, 1997.

HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto. Metodología de Investigación. MC GRAW-HILL México, 1996.

HURTADO DE BARRERA, Jacqueline. Metodología de la Investigación Holística. Editorial SYPAL (Servicio y proyecciones para América Latina). Caracas, 2000.

Ministerio de Turismo. (2007) [Página Web en Línea]. Disponible en: <http://www.mintur.gob.ve>

República Bolivariana de Venezuela. (2005). Ley Orgánica de Turismo. Gaceta Oficial N° 38.215. Junio 23 de 2005

ROMERO, Crisógono. Análisis de la estructura de la organización de la división de habitaciones de los establecimientos hoteleros 5 estrellas de la Isla de margarita. Tesis de Ascenso, universidad de Oriente. Abril, 1994.

TAMAYO Y TAMAYO, Mario. El proceso de la Investigación Científica. Limusa. 3º reimpresión. México, 1990.

ZAMORANO CASAL, Francisco Manuel. Turismo Alternativo. Servicios Turísticos Diferenciados. Editorial Trillas. México, agosto 2004.

ANEXOS

ANEXOS

Características de las Posadas del Estado Nueva Esparta

 <p>UNIVERSIDAD DE ORIENTE NÚCLEO NUEVA ESPARTA ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO</p>	
Este instrumento tiene por objeto recoger la información observada en los establecimientos de alojamiento tipo posada del Estado Nueva Esparta.	
Empresas de Alojamiento Tipo Posada del Estado Nueva Esparta	
Categoría: Tipo: Nombre: Ubicación:	
Características Principales Nº de Habitaciones: Nº de Plazas: Tarifas: Tipo de Servicios:	
FOTO	Observaciones:



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

Este instrumento tiene la finalidad de conocer la situación actual de los establecimientos tipo posada en el Estado Nueva Esparta. Los datos recolectados serán utilizados con fines netamente académicos.

1. Datos Generales de la Posada					
Nombre del establecimiento		Categoría (estrella)		Inicio de operaciones	
Dirección				Municipio	
Teléfono		Fax		E-mail	
Permiso de Inparques		Licencia de industria y comercio		RIF	
Si	No	Si	No	Si	No
Registro Mercantil			Financiamiento		
Cooperativa	asociación	único propietario	Propio	Banca Privada	Foncrei
Constancia de Bomberos		Sistema de detección de incendio		Ruta de evacuación	
Si	No	Si	No	Si	No
Permiso sanitario		RTN		Libro oficial de sugerencias	
Si	No	Si	No	Si	No
Tarifas notificadas al público en general		Observaciones			

Si	No						
2. Datos del Personal							
Nº Empleados	Género			Procedencia			
	Femenino	Masculino		Venezolanos	Extranjeros		
Nivel de Instrucción							
Departamentos	Licenciado	T.S.U	Bachiller	Primaria	Sin Instrucción	Egresados en Turismo	
						Si	No
Recepción							
Seguridad							
Administración							
Reservaciones							
Mantenimiento							
Total							
Hechos Observables							
Concepto						Si	No
El personal se encuentra debidamente identificado							
Portan logo de la empresa y portanombre							
Indumentaria							
Aspecto personal							
Atención amable, cortés y hospitalaria							

Observaciones:

3. Sistemas Informáticos gerenciales									
¿Utiliza algún programa de computación hotelero?			¿La posada cuenta con una página web?		¿Qué función cumple esta página?				
Si	No	¿Cuáles?	Si	No	Publicidad	Información	Reserva	Otros	
¿Cuál (es) medio (s) utiliza para publicidad de la posada?									
Revistas		Folletos		Guías especializadas		Internet		otros	
¿Cuál (es) medio (s) utiliza para la comercialización de la posada?									
Internet		Afiliación a ASOPET		Afiliación a una mayoristas de viaje			Otros		

Observaciones:

4.1 Zona de Recepción			
Concepto	Si	No	Explique
Lobby amplio			
Muebles Cómodos			
Iluminación			
Aire acondicionado			
Decoración			
Teléfonos Públicos			
Sanitarios			
Amplio mostrador de recepción e información			
Computadoras e impresoras			
Punto de venta			
Equipos telefónicos			
Oficina para el Gerente			

Observaciones:

4.2 Zona Habitacional			
Tipo de habitación	Nº de habitaciones		Plazas Camas
Sencilla			
Doble			
Triple			
Matrimoniales			
Cuádruple			
Quíntuple			
Otros			
Habitaciones			
Concepto	Si	No	Explique
Aire acondicionado			
Extractor de aire			
Iluminación			
Cama			
Sábanas			
TV color			
Baño			
Agua potable			
otros			

Observaciones:

4.3 Área de Alimentos y Bebidas				
	Si	No	Horario	Tipo de administración
Restaurante				Propia
				Concesión
Comedor				Observaciones

Área de A y B			
Concepto	Si	No	Explique
Ventilación			
Iluminación			
Mobiliario			
Mantelería			
Decorado			
Salón amplio			
Sanitarios			

Observaciones:

4.4 Servicios Complementarios			
Concepto	Si	No	Explique
Estacionamiento			
Lavandería			
Piscina			
Parque Infantil			
Instalaciones Deportivas			

Observaciones:

4.5 Paisajismo			
Concepto	si	No	Explique
Áreas Verdes			
Camineras			

Observaciones:

NORMAS DE POSADAS

1.- Antecedentes

La historia de las Posadas es muy antigua y universal; es posible que sea el origen de los actuales Hoteles. Por los viejos caminos de España, Inglaterra y Francia, en la época de “Capa y Espada” los carruajes y los jinetes encontraban en las POSADAS, MESONES Y HOSTERIAS refugio seguro y alimentos.

El Programa de Posadas fue oficializado por la CORPORACION DE TURISMO DE VENEZUELA con la remodelación integral del Barrio El Cerrito en Sanare, Estado Lara, entre 1977 y 1980*.

Entre sus objetivos, este programa buscaba el rescate de la Arquitectura popular, la revitalización de los valores culturales, la capacitación en diferentes artes y oficios de la mano de obra ociosa, la consolidación de la comunidad en su lugar de origen y la creación de un sistema de alojamiento cuyos beneficios económicos representará ingresos adicionales para las familias.

*** Programa Piloto para América Latina**

XIII Congreso Interamericano de Turismo, Caracas 1977.

2.- Objetivos

2.1.- Servir como guía a grupos familiares y pequeños empresarios en la tarea de equipar al país con instalaciones receptoras y de apoyo al turista en poblados, áreas rurales, playas, en rutas y circuitos turísticos.

2.2.- Rescatar y revitalizar el patrimonio cultural de las comunidades.

2.3.- Preservar elementos importantes de la Arquitectura de cada región.

2.4.- Establecer los criterios y exigencias mínimas a cumplir, para este tipo de establecimiento.

3.- Definición

Se entiende por POSADA TURISTICA una instalación receptiva de pequeña escala administrada por una familia o por pequeños empresarios destinada a satisfacer la demanda de los servicios de alojamiento y alimentación de los usuarios en forma temporal.

4.- Tipología de las posadas turísticas

Las POSADAS pueden funcionar en viejas casas de Arquitectura popular habilitadas para su nueva función o nuevas construcciones.

4.1.- Posadas Turísticas ubicadas en viejas casas de arquitectura popular o en nuevas construcciones:

Con el objeto de preservar y revitalizar el patrimonio arquitectónico venezolano, el Ministerio de Turismo prestará especial atención, tratamiento y asistencia técnica, a los proyectos de Posadas en este tipo de construcciones.

Estos proyectos buscarán, fundamentalmente, la estabilidad, consolidación y puesta en valor de la arquitectura vernácula, respetando su estilo original y sus características mediante una cuidadosa habilitación para su nueva función. Las modificaciones, adiciones o ampliaciones que tuvieren que realizarse seguirán las líneas originales del inmueble.

Especial cuidado deberá prestarse a la restauración de puertas y ventanas originales, las cuales servirán de modelos para la fabricación de las nuevas. El piso de arcilla rústica o de piedra, las paredes de bahareque y los techos con cana teja de barro serán parte de sus características, y por tratarse en muchos casos de construcciones antiguas, la reglamentación, en cuanto a dimensionamiento de los diferentes ambientes tales como: comedor, habitaciones, baños, etc., se hace difícil, sin embargo, el proyecto de remodelación y habilitación, deberán adaptarse a la normativa respectiva, a fin de lograr una distribución lógica y el confort que el huésped necesita.

4.2.- Posadas Turísticas en nuevas construcciones

Del estilo de la nueva construcción, de su adaptación al medio, de la calidad de los materiales, de los acabados, de la comodidad y belleza de sus instalaciones depende, en un gran porcentaje, el éxito de estas POSADAS.

4.3.- Clasificación de las Posadas Turísticas:

Las Posadas pueden ser clasificadas atendiendo a diferentes ángulos, tales como:

4.3.1.- A su localización:

- Urbanas
- Sub-urbanas
- Rurales

4.3.2.- Al contexto en el cual se ubican:

- Playa
- Selva
- Montaña
- Llanos

4.3.3.- A los servicios que prestan:

- Una (1) Estrella

- Dos (2) Estrellas

- Tres (3) Estrellas

Sin embargo, para fines prácticos esta reglamentación se referirá a Posadas

Turísticas en general.

5.- Criterios de diseño

Consideraciones generales: Por cuanto desde hace más de una década, Venezuela se ha transformado en receptor de turistas en vez de exportador de turistas y debido al casi inexplorado potencial que en ese campo nuestro país está en capacidad de ofrecer y el cual cuenta con una demanda creciente, estamos desarrollando áreas de turismo antes no ofrecidas como: turismo de aventura, ecológico, agro-turismo, etc.

De la misma manera se ha desarrollado progresivamente un mayor interés por parte de los nacionales en hacer turismo interno, todo lo cual genera una actividad que no sólo es interesante desde el punto de vista económico por su efecto multiplicador, sino también por sus efectos ambientales y socioculturales.

En respuesta a tal demanda se ha producido una oferta de edificaciones de carácter turístico cada vez mayor, es por ello que este organismo se ha abocado a la elaboración de una normativa que rijan la actividad de las Posadas Turísticas, a fin de evitar los impactos negativos de estas construcciones, en las poblaciones y en las culturas locales, exigiendo además que se adapten tanto al carácter de la zona como a su contexto ambiental.

5.1.- Condiciones de desarrollo:

- El proyecto deberá ajustarse a las variables establecidas para el terreno y de ser el caso supeditarse a las afectaciones correspondientes.
- El número máximo de unidades de alojamiento será igual a veinte (20) y la altura máxima no será mayor de dos plantas (planta baja y primer piso).
- No se permitirá la utilización de una vivienda de interés social, cualquiera sea su tipo, ya que estos inmuebles están destinados a cubrir necesidades específicas, como lo es el déficit habitacional del país.

5.2.- Condiciones de desarrollo de la parcela:

- En construcciones nuevas será necesaria la aprobación de uso turístico y condiciones de desarrollo (variables urbanas), los cuales serán emitidos por los organismos competentes según la localización del terreno.
- Estas edificaciones serán proyectadas tomando en consideración estilos, contexto, materiales (preferiblemente del lugar), función, modalidad y condiciones de desarrollo de la parcela, de tal forma que el resultado

redunde tanto en beneficios para el promotor como para la comunidad en donde van a ser implantados. Asimismo deberán diseñarse adaptándose a las condiciones arquitectónicas y climatológicas de su entorno.

- Aprobación de uso turístico y asignación de las condiciones de desarrollo, será competencia de los Organismos Centrales y Municipales.

- En edificaciones ya construidas, el Ministerio de Turismo dará preferencia:

- A aquellos inmuebles que posean un valor patrimonial, entendiéndose esto como, aquellas viviendas o sectores de una ciudad que se encuentren amparados por una ordenanza especial.

- A las viviendas que posean un valor arquitectónico, siempre y cuando se respeten y mantengan las directrices, conceptos, temática y morfología de la propuesta arquitectónica original.

5.3.- Aprobación de Posadas: (remodelación de las ya existentes o nuevas construcciones)

Será competencia del MINISTERIO DE TURISMO, la permisología de las Posadas en todo el territorio nacional, así como la legalización de aquellas que funcionen sin la inscripción en el Registro Turístico Nacional (R.T.N.).

6.- Características físicas

Toda Posada Turística deberá contar con las siguientes dotaciones:

6.1.- Estacionamiento

Opcional.

6.2.- Accesos

La entrada principal deberá ser de fácil acceso; otro tipo de entradas serán exigidas de acuerdo a su categoría.

6.3.- Zona de Recepción

La zona de recepción está integrada por el estar y la recepción propiamente dicha, ubicada a nivel de la entrada principal y será el núcleo de enlace o de distribución a las diferentes áreas del establecimiento.

6.4.- Zonas de Servicios Públicos

La superficie de esta zona deberá ser calculada proporcionalmente al número de unidades de habitaciones de que disponga el establecimiento y la categoría deseada. El espacio destinado a comedor, debe ser de fácil acceso al público y estar comunicado directamente con la cocina.

6.5.- Servicios Generales

Los servicios generales comprenden: la entrada de servicio, vestuarios/sanitarios para personal, cocina, mantenimiento y otros servicios auxiliares cuya área dependerá de la categoría y la capacidad del establecimiento.

6.6.- Administración

Esta zona estará constituida por una oficina la cual funcionalmente debe estar relacionada con las zonas de recepción y de servicios.

6.7.- Zona Habitacional

Comprenderá las unidades habitacionales con sus servicios sanitarios (privados, comunes o colectivos) y las áreas de circulación; estarán conformadas según las exigencias de la categoría.

6.8.- Capacidad de Alojamiento

La capacidad de alojamiento estará dada según la dimensión de las habitaciones de acuerdo a su categoría, y su ocupación máxima es de 6 personas.

6.9.- Unidades Habitacionales

El área de la habitación dependerá del tipo y categoría del establecimiento y deberá estar diseñada de tal manera que permita la colocación cómoda del mobiliario y equipos exigidos en esta norma. Todos

los ambientes utilizados como habitación deberán tener ventilación hacia el exterior a través de patios, pasillos (nunca cerrados) o ventilación zenital.

Las unidades habitacionales de los huéspedes se identificarán mediante números, la primera cifra identificará el piso, sector o zona y las restantes, el número de la unidad habitacional la cual deberá ser reseñada en los planos de arquitectura, con el objeto de calcular fácilmente el número total de habitaciones de la posada.

A nivel de los pasillos de circulación no deben existir obstrucciones de ninguna naturaleza (por razones de seguridad).

La superficie de los sanitarios ubicados dentro o fuera de las habitaciones, será calculada según la categoría del establecimiento.

6.10.- Servicios Complementarios

Las Posadas Turísticas podrán ofrecer servicios complementarios, que se consideren afines y compatibles con los otros servicios que preste de acuerdo a su categoría.

7.- Categorización de las posadas turísticas

Con el objeto de optar a una determinada categoría, la posada deberá cumplir a nivel de proyecto con los requisitos exigidos y los índices arquitectónicos establecidos en los cuadros anexos:

7.1.- Posada Turística Tres Estrellas (*)**

7.1.1.- Arquitectónicos

7.1.1.1.- Zona de Recepción, comprenderá:

- Entrada principal
- Vestíbulo y Estar Principal (Lobby), conformado por:
 - Un salón con sofá, sillas, mesas y TV.
- Teléfono público
- Sanitarios públicos
- La Recepción - Registro - Caja, conformado por:
 - Mostrador para recepción, registro y caja.

7.1.1.2.- Dependencias de Servicios Públicos, comprenderá:

- Comedor principal
- Sanitarios públicos (damas y caballeros)
- Oficinas de administración, comprenderá:
 - Oficina del administrador

7.1.1.2.- Dependencias de Servicios Generales, comprenderá:

- Entrada de servicio (peatonal)
- Vestuarios/sanitarios de empleados (damas y caballeros)
- Zona de depósitos y almacenes varios
- Depósito de basura hermético
- Depósito de limpieza
- Dependencia de cocina
- Areas de preparación, cocción, almacenamiento y entrega de alimentos.
- La capacidad de la cocina estará en función del número de habitaciones.
- La zona de depósitos y almacenes varios, se ubicarán próximos a la cocina.
- Zona de mantenimiento, conformada por:
 - Depósito general
 - Taller general de mantenimiento

7.1.1.3.- Zona Habitacional, comprenderá:

- Las unidades habitacionales :
- Habitaciones sencillas
- Habitaciones dobles
- Habitaciones comunes o colectivas
- Baños privados o comunes

Cada habitación deberá contar con:

- Armario empotrado
- Piso con acabados de pared a pared
- Ventanas dotadas de protección que permitan cortar el paso de la luz externa

- Mobiliario :

Cada habitación deberá contar como mínimo con:

- Camas (individuales, matrimoniales, literas o camas/gavetas), según el caso
- Mesa de noche

- Peinadora con silla

- Almohadas

- Sábanas, cubrecamas

- Vasos y jarra de agua

- **Los baños podrán ser :**
 - Privados, con la siguiente dotación:

 - Excusado (W.C.)

 - Ducha

 - Lavamanos

 - Ducha manual

 - Toallas

 - Papel sanitario

 - Jabón de tocador

• **Colectivos o comunes para damas y caballeros, con la siguiente dotación:**

- Excusado (W.C.)

- Ducha

- Lavamanos

- Urinario

- Toallas

- Papel sanitario

- Jabón de tocador

- Los baños deberán tener la totalidad de sus paredes y pisos recubiertos con baldosas de cerámica.

7.1.1.4.- Servicios Complementarios, comprenderán:

- Sala de usos múltiples, dotado de mobiliario necesario dependiendo del uso a la que vaya a ser destinada (juegos, TV, etc.)

• **Lavandería, deberá contar:**

- Zona de lavadoras

- Zona de secadoras
- Zona de planchado
- Depósito de ropa limpia y sucia

Si el servicio es contratado, deberá disponer de un área para los depósitos de ropa limpia y sucia.

- Local comercial, destinado a la venta de artesanía típica de la región.

7.1.2.- De la Prestación de los Servicios

- Recepción atendida permanentemente (24 horas del día).
- Comedor ofreciendo tres (3) turnos de comida diario, durante tres (3) horas consecutivas cada uno.
- Proveer de agua fría potable diariamente a las habitaciones.
- El cambio de lencería y toallas en las habitaciones, deberá hacerse diariamente y cuando se produzca cambio de huésped.
- Servicio de agua fría y caliente en los baños de las habitaciones durante las 24 horas del día.
- Servicios de primeros auxilios.

7.2.- Posada Turística Dos Estrellas (**)

7.2.1.- Arquitectónicos

7.2.1.1.- Zona de Recepción, comprenderá:

- Entrada principal

- **Vestíbulo y Estar Principal (Lobby), conformado por:**

- Un salón con sofá, sillas, mesas y TV.

- Teléfono público

- Sanitarios públicos

- **La Recepción - Registro - Caja, conformado por:**

- Mostrador para recepción, registro y caja.

- Oficinas de administración, comprenderá:

- Oficina del administrador

7.2.1.2.- Dependencias de Servicios Públicos, comprenderá:

- **Comedor**

- Sanitarios públicos (damas y caballeros)

7.2.1.2.- Dependencias de Servicios Generales, comprenderá:

- Vestuarios/sanitarios de empleados (damas y caballeros)
- Zona de depósitos y almacenes varios
- Depósito de basura hermético
- Depósito de limpieza
- **La cocina, estará provista de:**
 - Areas de preparación, cocción, almacenamiento y entrega de alimentos.
 - La capacidad de la cocina estará en función del número de habitaciones.
 - La zona de depósitos y almacenes varios, se ubicarán próximos a la cocina.
- **Zona de mantenimiento, conformada por:**
 - Depósito general

7.2.1.3.- Zona Habitacional, comprenderá:

- **Las unidades habitacionales :**

- Habitaciones sencillas
- Habitaciones dobles
- Habitaciones comunes o colectivas
- Baños privados o comunes

Cada habitación deberá contar con:

- Armario empotrado
- Piso con acabados de pared a pared
- Ventanas dotadas de protección que permitan cortar el paso de la luz externa

• Mobiliario :

Cada habitación deberá contar como mínimo con:

- Camas (individuales, matrimoniales, literas o camas/gavetas), según el caso
- Mesa de noche
- Peinadora con silla
- Almohadas

- Sábanas, cubrecamas
- Vasos y jarra de agua
- **Los baños podrán ser :**
- **Privados, con la siguiente dotación:**
 - Excusado (W.C.)
 - Ducha
 - Lavamanos
 - Ducha manual
 - Toallas
 - Papel sanitario
 - Jabón de tocador
- **Colectivos o comunes para damas y caballeros, con la siguiente dotación:**
 - Excusado (W.C.)
 - Ducha

- Lavamanos

- Urinario

- Toallas

- Papel sanitario

- Jabón de tocador

- Los baños deberán tener la totalidad de sus paredes y pisos recubiertos con baldosas de cerámica.

7.2.1.4.- Servicios Complementarios, comprenderán:

- Sala de usos múltiples, dotado de mobiliario necesario dependiendo del uso a la que vaya a ser destinada (juegos, TV, etc.)

• Lavandería, deberá contar:

- Zona de lavadoras

- Zona de secadoras

- Zona de planchado

- Depósito de ropa limpia y sucia

- Si el servicio es contratado, deberá disponer de un área

para los depósitos de ropa limpia y sucia.

7.2.2.- De la Prestación de los Servicios

- Recepción atendida permanentemente (24 horas del día).

- Comedor ofreciendo tres (3) turnos de comida diario, durante tres (3) horas consecutivas cada uno.

- Proveer de agua fría potable diariamente a las habitaciones.

- El cambio de lencería y toallas en las habitaciones, deberá hacerse diariamente y cuando se produzca cambio de huésped.

- Servicio de agua fría y caliente en los baños de las habitaciones durante las 24 horas del día.

- Servicios de primeros auxilios.

7.3.- Posada Turística Una Estrella (*)

7.3.1.- Arquitectónicos

7.3.1.1.- Zona de Recepción, comprenderá:

- Entrada principal

- **Vestíbulo y Estar Principal (Lobby), conformado por:**

- Un salón con sofá, sillas, mesas y TV.

- Teléfono público

- Sanitarios públicos

- **La Recepción - Registro - Caja, conformado por:**

- Mostrador para recepción, registro y caja.

- **Oficinas de administración, comprenderá:**

- Oficina del administrador

7.3.1.2.- Dependencias de Servicios Públicos, comprenderá:

- Comedor

- Sanitarios públicos (damas y caballeros)

7.3.1.2.- Dependencias de Servicios Generales, comprenderá:

- Vestuarios/sanitarios de empleados (damas y caballeros)

- Zona de depósitos y almacenes varios

- Depósito de basura hermético

- Depósito de limpieza

- **La cocina, estará provista de:**

- Áreas de preparación, cocción, almacenamiento y entrega de alimentos.

- La capacidad de la cocina estará en función del número de habitaciones.

- **Zona de mantenimiento, conformada por:**

- Depósito general

7.3.1.3.- Zona Habitacional, comprenderá:

- **Las unidades habitacionales :**

- Habitaciones sencillas

- Habitaciones dobles

- Habitaciones comunes o colectivas

- Baños privados o comunes

Cada habitación deberá contar con:

- Armario empotrado

- Piso con acabados de pared a pared

- Ventanas dotadas de protección que permitan cortar el paso de la luz externa

- **Mobiliario :**

Cada habitación deberá contar como mínimo con:

- Camas (individuales, matrimoniales, literas o camas/gavetas), según el caso

- Mesa de noche

- Peinadora con silla

- Almohadas

- Sábanas, cubrecamas

- Vasos y jarra de agua

- **Los baños podrán ser :**

- **Privados, con la siguiente dotación:**

- Excusado (W.C.)

- Ducha

- Lavamanos

- Ducha manual
- Toallas
- Papel sanitario
- Jabón de tocador

• **Colectivos o comunes para damas y caballeros, con la siguiente dotación:**

- Excusado (W.C.)
- Ducha
- Lavamanos
- Urinario
- Toallas
- Papel sanitario
- Jabón de tocador
- Los baños deberán tener la totalidad de sus paredes y pisos recubiertos con baldosas de cerámica.

7.3.2.- De la Prestación de los Servicios

- Recepción atendida permanentemente (24 horas del día).
- Comedor ofreciendo tres (3) turnos de comida diario, durante tres (3) horas consecutivas cada uno.
- Proveer de agua fría potable diariamente a las habitaciones.
- El cambio de lencería y toallas en las habitaciones, deberá hacerse diariamente y cuando se produzca cambio de huésped.
- Servicio de agua fría y caliente en los baños de las habitaciones durante las 24 horas del día.
- Servicios de primeros auxilios.

8.- Operatividad de las posadas turísticas

• Para poder operar una Posada Turística, deberá estar inscrito en el Registro Turístico Nacional. Los requisitos que regirán para la operatividad e inscripción en el Registro Turístico Nacional, serán establecidos por el MINISTERIO DE TURISMO.

• Sólo pueden administrar y explotar Posadas Turísticas como propietarios o administradores quienes sean venezolanos, o aquellos extranjeros debidamente autorizados por el Ministro de Relaciones Interiores de acuerdo con las disposiciones legales vigentes en la materia.

- Todas las Posadas Turísticas deben tener personal de servicio y custodia suficiente, de acuerdo a su capacidad e instalaciones, para garantizar a los usuarios la comodidad deseada, así como la seguridad de las personas y sus bienes.

- Las actuales Posadas Turísticas que no reúnan los requisitos establecidos en la presente Norma, deberán adaptar sus instalaciones y condiciones de funcionamiento a las mismas en un plazo no mayor de un (1) año contado a partir de la puesta en vigencia de la presente Resolución.

- Para una mayor comprensión, se anexan cuadros explicativos de índices y requisitos arquitectónicos que se exigen para la categorización de las posadas.

Esquema tentativo

Dedicatoria

Agradecimientos

Índice General

Índice de cuadros

Índice de figuras

Índice de gráficos

Resumen

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

1.2.2. Objetivos específicos

1.3. Justificación

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1. Antecedentes

2.2. Bases teóricas

2.3. Bases legales

2.4. Definición de términos básicos

2.5. Operacionalización de variables

CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Nivel de la Investigación

- 3.2. Diseño de la Investigación
- 3.3. Área de Estudio
- 3.4. Población y Muestra
- 3.5. Fuentes y Técnicas de recolección de datos

CAPITULO IV. BASES LEGALES PARA LA OPERATIVIDAD DE LAS POSADAS EN VENEZUELA

- 4.1. Criterios de diseño de las posadas Turísticas
- 4.2. Operatividad de las posadas turísticas
- 4.3. Requisitos para la inscripción en el Registro Turístico Nacional
- 4.4. Título VIII. Capítulo III. Deberes y derechos de los prestadores de servicio
- 4.5. Título VIII. Capítulo V. Registro Turístico Nacional
- 4.6. Título IX. Capítulo I. Fomento de la calidad y control de la actividad turística.
- 4.7. Título X. Capítulo I. Sanciones Administrativas

CAPÍTULO V. INVENTARIO DE LAS POSADAS OPERATIVAS EN EL ESTADO NUEVA ESPARTA

- 5.1. Categoría
- 5.2. Tipo
- 5.3. Nombre
- 5.4. Ubicación
- 5.5. N° de Habitaciones
- 5.6. N° de Plazas
- 5.7. Tarifas
- 5.8. Tipo de Servicios

CAPÍTULO VI. CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS LEGALES DE OPERATIVIDAD POR PARTE DE LAS POSADAS DEL ESTADO NUEVA ESPARTA

- 6.1. Permiso de Inparques
- 6.2. Licencia de industria y comercio
- 6.3. Registro de Información Fiscal (RIF)
- 6.4. Registro mercantil
- 6.5. Financiamiento
- 6.6. Constancia de bomberos
- 6.7. Sistema de detección de incendio
- 6.8. Ruta de evacuación
- 6.9. Permiso sanitario
- 6.10. Registro Turístico Nacional (RTN)
- 6.11. Libro oficial de sugerencias y reclamos
- 6.12. Tarifas notificadas al público en general

CAPÍTULO VII. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO OPERATIVO DE LAS POSADAS DEL ESTADO NUEVA ESPARTA

- 7.1. N° de empleados
- 7.2. Género
- 7.3. Procedencia
- 7.4. Nivel de instrucción
- 7.5. Funcionamiento operativo de la empresa

CAPÍTULO VIII. SISTEMAS INFORMÁTICOS GERENCIALES UTILIZADOS EN LAS POSADAS DEL ESTADO NUEVA ESPARTA

- 8.1. Utilización de programa de computación hotelero actual
- 8.2. Tipo de sistema de computación
- 8.3. Medios de promoción
- 8.4. Uso de página Web
- 8.5. Función de la página web
- 8.6. Medios de Comercialización

CAPÍTULO IX. CONDICIONES DEL SOPORTE FÍSICO DE LAS POSADAS EN EL ESTADO NUEVA ESPARTA

- 9.1. Zona de Recepción
 - 9.1.1. Disponibilidad de área de recepción
 - 9.1.2. Condiciones del área de recepción
- 9.2. Zona Habitacional
 - 9.2.1. Tipo de habitación
 - 9.2.2. Nº de habitaciones
 - 9.2.3. Condiciones de las habitaciones
- 9.3. Área de Alimentos y bebidas
 - 9.3.1. Disponibilidad de Restaurante
 - 9.3.2. Disponibilidad de comedor
 - 9.3.3. Horario del Restaurante
 - 9.3.4. Horario del Comedor
 - 9.3.5. Tipo de administración del Restaurante
 - 9.3.6. Condiciones del área de restaurante
 - 9.3.7. Condiciones del área de comedor
- 9.4. Servicios Complementarios

9.4.1. Disponibilidad de servicios complementarios

9.4.2. Condiciones de los servicios complementarios

9.5. Paisajismo

9.5.1. Disponibilidad de áreas verdes

9.5.2. Disponibilidad de caminerías

9.5.3. Condiciones de las áreas verdes

9.5.4. Condiciones de las caminerías

CAPÍTULO X. RELACIÓN ENTRE LOS ELEMENTOS QUE DESCRIBEN LA SITUACIÓN ACTUAL DE LAS POSADAS EN EL ESTADO NUEVA ESPARTA

Conclusiones

Recomendaciones

Referencias Bibliográficas

Anexos

Nombre de archivo: Br Neyla Maria Lopez Solis
Directorio: C:\Documents and Settings\UDO\Mis documentos\Tesis Juan Carlos
Plantilla: C:\Documents and Settings\UDO\Datos de programa\Microsoft\Plantillas\Normal.dot
Título:
Asunto:
Autor: MTG
Palabras clave:
Comentarios:
Fecha de creación: 03/02/2009 17:15:00
Cambio número: 34
Guardado el: 06/02/2009 8:59:00
Guardado por: UDO
Tiempo de edición: 350 minutos
Impreso el: 06/02/2009 8:59:00
Última impresión completa
Número de páginas:225
Número de palabras:29.633 (aprox.)
Número de caracteres:159.725 (aprox.)