



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**

Facultad de Ciencias Económicas y Sociales

Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública

Campus Bárbula



**POTENCIAL DEL TURISMO DE CONVENCIONES EN EL MUNICIPIO  
NAGUANAGUA DEL ESTADO CARABOBO A FIN DE DAR  
RECOMENDACIONES PARA SU MEJORA**

Autores:

Bermúdez, Gabybert

Monagreda, Veruska

Campus Bárbula, Febrero de 2015



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**

Facultad de Ciencias Económicas y Sociales

Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública

Campus Bárbula



**POTENCIAL DEL TURISMO DE CONVENCIONES EN EL MUNICIPIO  
NAGUANAGUA DEL ESTADO CARABOBO A FIN DE DAR  
RECOMENDACIONES PARA SU MEJORA**

Tutor: Correa, Dalia

Autores:

Bermúdez, Gabybert

Monagreda, Veruska

**Trabajo de Grado presentado para optar al título  
de Licenciado en Administración Comercial**

Campus Bárbula, Febrero de 2015



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**

Facultad de Ciencias Económicas y Sociales

Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública

Campus Bárbula



**CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN**

**POTENCIAL DEL TURISMO DE CONVENCIONES EN EL MUNICIPIO  
NAGUANAGUA DEL ESTADO CARABOBO A FIN DE DAR  
RECOMENDACIONES PARA SU MEJORA**

Tutor:

Dalia Correa

Aceptado en la Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Escuela de Administración Comercial y  
Contaduría Pública.

Por. **DALIA CORREA**

**C.I. 5.382.724**

Campus Bárbula, Febrero de 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA

CAMPUS BÁRBULA

**CONSTANCIA DE APROBACION TRABAJO DE GRADO**

**Nº Exp 1024**

**Periodo: 2S-2014**

Los suscritos, profesores de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente hacemos constar que el trabajo titulado: **POTENCIAL DEL TURISMO DE CONVENCIONES EN EL MUNICIPIO NAGUANAGUA DEL ESTADO CARABOBO A FIN DE DAR RECOMENDACIONES PARA SU MEJORA**

Elaborado y Presentado por:

BERMUDEZ GABYBERT	22.556.142	ADMINISTRACION COMERCIAL
MONAGREDA VERUSKA	19.313.600	ADMINISTRACION COMERCIAL

Alumno(s) de esta Escuela, reúne los requisitos exigidos para su aprobación con:

Aprobado

Aprobado Distinguido

Aprobado Meritorio

Rechazado

**JURADOS**

\_\_\_\_\_  
**DALIA CORREA**

\_\_\_\_\_  
**IRAIDA PÉREZ**

**TUTOR**

**COORDINADOR**

\_\_\_\_\_  
**VICTOR CAMPOS**

\_\_\_\_\_  
**MIGUEL RODRÍGUEZ**

**MIEMBRO PRINCIPAL**

**SUPLENTE**

En Valencia a los 23 días del mes de Febrero del año 2015

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicarle mi mayor logro principalmente a Dios quien ha sido mi mayor fortaleza y dirección espiritual para alcanzar cada una de mis metas inicialmente siendo estas su voluntad el cual es perfecta, permitiendo que esta meta sea alcanzada.

En segundo lugar es importantísimo para mi familia, mis padres y mi hermana que han sido de gran apoyo físico, afectivo y económico demostrándome que con esfuerzo y dedicación todo se logra.

Para finalizar dedico parte de mi esfuerzo a mis amistades que quizás aunque no estén diariamente conmigo el simple hecho de llegar en el momento indicado, donde más los he necesitado.

*Veruska Monagreda*

## **DEDICATORIA**

Primeramente quiero dedicar este logro a Dios, por la vida y la salud, por ser mi fortaleza y mi proveedor, mi ayudador, quien me dota de sabiduría. Por darme la dirección perfecta. Sin Él nada podría hacer.

En segundo lugar a mi madre, quien es mi mayor bendición, y ha sido madre y padre a la vez. Por siempre estar ahí para mí, dándome apoyo emocional y económico. Quien me inculco valores y cada día lucho por mi educación enseñándome que debo superarme. Mamá este logro es para ti.

También dedico parte de mi logro a mi esposo, por soportar los momentos de preocupación por tener el trabajo de grado a tiempo e intentar subir mi ánimo.

Para finalizar dedico también este trabajo a mis amigos que aunque no están a mi lado a diario, el simple hecho aparecer en el momento preciso o enviar un texto, recuerdan lo imprescindible que es la amistad.

*Gabybert Bermúdez*

## **AGRADECIMIENTO**

En estos años de esfuerzo y luchas tengo mucho por agradecer primeramente a Dios por guiarme por el mejor camino que fue conocerle, y a mantenerme siempre creyendo hasta el final.

Agradezco a mi Familia, mis padres Omar e Isabel que con mucho esfuerzo me han dado lo que quizás no pudieron tener, haciéndome recordar que todo en constancia y perseverancia se logra.

A mi hermana Belkis porque aunque pasamos momentos muy difíciles estos últimos 12 años, los cuales han sido mi motivación para conquistar.

A mi amiga Ruth Pérez por mantenerse siempre fiel para aportarme una mano amiga cuando más lo he necesitado y cuando no lo he necesitado en estos largos años de amistad.

A la Prof. Dalia Correa por su tiempo invertido en ayudarnos y apoyarnos en nuestro trabajo de investigación siempre sacándonos de toda duda y aprieto metodológico y guiándonos en la materia.

Y por ultimo y no menos importante mi amiga y compañera de investigación Gabybert Bermudez quien desde los inicios de nuestra carrera se ha mantenido colaboradora, constante y vencedora.

*Veruska Monagreda*

## **AGRADECIMIENTOS**

Primeramente agradezco a Dios, por ser mi ayuda en estos años de de esfuerzo, por fortalecerme a cada instante, aunque todo se vea difícil he aprendido que con Fe en Él todo es posible.

En segundo lugar a mi madre Franslimar Medina, por ser mi soporte, quien con mucho esfuerzo ha luchado porque sus hijos tengan y gocen de lo que ella no pudo tener, siempre recalando que con esfuerzo es posible lograr las metas honestamente.

También agradezco a todos los que oraron por este trabajo de investigación. Agradezco a la profesora Dalia Correa por ser nuestra guía en este proyecto, ayudándonos con su conocimiento, y a los Hoteles que colaboraron gustosamente para llevar a cabo esta investigación.

Finalmente agradezco a mi amiga y compañera de investigación Veruska, con quien he contado desde el inicio de la carrera. Siempre alegre, positiva y llena de Fe.

*Gabybert Bermúdez.*



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**

Facultad de Ciencias Económicas y Sociales



Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública

Campus Bárbula

**POTENCIAL DEL TURISMO DE CONVENCIONES EN EL MUNICIPIO  
NAGUANAGUA DEL ESTADO CARABOBO A FIN DE DAR  
RECOMENDACIONES PARA SU MEJORA.**

**Autoras:** Bermudez, Gabybert y Monagreda, Veruska

**Tutora:** Correa, Dalia

**Fecha:** Febrero, 2015

**RESUMEN**

La presente investigación surgió como parte fundamental para conocer las limitaciones del turismo de convenciones, identificar los recursos necesarios y disponibles para el desarrollo de este tipo de turismo y analizar los beneficios a obtener con el desarrollo del turismo de convenciones en el municipio Naguanagua del estado Carabobo. El objetivo general es determinar el potencial del turismo de convenciones en el municipio Naguanagua del estado Carabobo a fin de dar recomendaciones para su mejora. Centramos la atención en el municipio Naguanagua del Estado Carabobo como región comercial, cercana a Valencia como ciudad industrial del país, ya que el turismo de congresos y convenciones es aquel que atrae a un público que tiene intereses comunes, es decir, que se reúne para tratar un tema de interés que le servirá como conocimiento general o como superación en su ámbito profesional. Este turismo es muy importante, se destaca por ofrecerle al turista alojamiento, gastronomía, atractivos naturales y culturales; aunque teniendo siempre en cuenta el motivo primordial de su viaje, realizado para incrementar su nivel intelectual, profesional, cultural y económico. El diseño de investigación es de campo con apoyo documental, considerando que el tipo de investigación fue descriptiva ya que muestra de manera detallada las características del turismo de convenciones, sus limitaciones, los recursos que necesita y los que dispone dicho Municipio para desarrollar esta actividad y que beneficios obtendrá Naguanagua. Así mismo la técnica empleada fue la entrevista, la cual se realizó a los ejecutivos de ventas del municipio Naguanagua, donde resultó que el municipio no cuenta con una oficina ni un plan turístico, al igual que las principales limitantes para estas redes hoteleras es la vialidad, seguridad y la señalización, respecto a esto se recomendó elaborar un plan turístico, establecer políticas turísticas, crear programas de concienciación turística y mejorar la vialidad.

**Palabras Clave:** Turismo, convenciones, congresos.



**UNIVERSITY OF CARABOBO**

Faculty of Economics and Social Sciences



School of Business Administration and Public Accounting

Campus Bárbula

**TOURISM POTENTIAL OF CONVENTIONS IN THE MUNICIPALITY  
OF CARABOBO NAGUANAGUA ORDER TO GIVE  
RECOMMENDATIONS FOR IMPROVEMENT.**

**Authors:** Bermudez, Gabybert and Monagreda, Veruska

**Tutor:** Correa, Dalia

**Date:** February, 2005

**ABSTRACT**

This research emerged as a fundamental part for limitations of convention tourism, identify the resources needed and available for developing this type of tourism and analyze the benefits to the development of convention tourism in the municipality Naguanagua Carabobo state. The overall objective is to determine the potential of tourism convention in the municipality Naguanagua Carabobo state to give recommendations for improvement. We focus on the municipality Naguanagua Carabobo State as a commercial area, near Valencia as an industrial city in the country, since tourism conferences and conventions is one that attracts an audience who have common interests, ie, that meets to discuss a topic of interest that will serve as general knowledge or improvement in their professional field. This tourism is very important, is known for offering the tourist accommodation, food, natural and cultural attractions; but always bearing in mind the primary purpose of your trip, made to increase their intellectual, professional, cultural and economic level. The research design is field with documentary support, considering that such research was descriptive and showing in detail the characteristics of tourism convention, its limitations, the resources needed and required by the said Municipality to develop this activity and Naguanagua to get benefits. Also the technique used was the interview, which the sales executives of the municipality Naguanagua, where it turned out that the municipality does not have an office or a tourism plan was carried out, as the main constraints for these hotel chains is the road , safety and signaling this regard is recommended that a tourism plan, establish tourism policies, create tourism awareness programs and improve the roads.

**Keywords:** tourism, conventions, congresses.



**CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO**

**Asignatura:** Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

**Profesor de Investigación Aplicada:** Chávez, Zulay **Tutor:** Correa, Dalia

**Título del Proyecto:** POTENCIAL DEL TURISMO DE CONVENCIONES EN EL MUNICIPIO NAGUANAGUA DEL ESTADO CARABOBO A FIN DE DAR RECOMENDACIONES PARA SU MEJORA

<b>CAPÍTULO I</b>	<b>Sesión</b>	<b>FECHA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	<b>FIRMA</b>
<b>El Problema</b>				
Planteamiento del Problema - Formulación del Problema- Objetivos de la Investigación- Justificación- Alcance y Limitaciones	1.-	14/05/2014	Falto: Planteamiento del Problema, Formulación del Problema. Corregir y mejorar los objetivos de la investigación. Formular la Justificación de la Investigación.	Tutor:  Est./Invest. Est./Invest.
	2.-	14/06/2014	Se redacta en tercera persona. Mejorar la redacción. Corregir la presentación de la cita textual. La primera página del capítulo se cuenta mas no se enumera. Letra minúscula cuando se menciona el Estado. No dejar espacios en blanco, continuar el capítulo. Cuidar los espacios. Se recomienda de dos a tres párrafos por página. Señalar las fuentes. Porcentaje en letra. Falto señalar aportes a la academia e investigación.	Tutor:  Est./Invest. Est./Invest.
	3.-	17/07/2014	Titulo corregido. Corregir presentación de cita textual. Numeración de las páginas. Vincular el aporte con la presente investigación.	Tutor:  Est./Invest. Est./Invest.
	4.-	01/12/2014	Ajustar el resumen, revisar la acentuación de las palabras, Revisión de la introducción.	Tutor:  Est./Invest. Est./Invest.



### CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

**Asignatura:** Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

**Profesor de Investigación Aplicada:** Chávez, Zulay **Tutor:** Correa, Dalia

**Título del Proyecto:** POTENCIAL DEL TURISMO DE CONVENCIONES EN EL MUNICIPIO NAGUANAGUA DEL ESTADO CARABOBO A FIN DE DAR RECOMENDACIONES PARA SU MEJORA

CAPÍTULO II	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Marco Teórico				
Antecedentes de la Investigación - Bases Teóricas- Definición de términos- Marco Normativo Legal(opcional)- Sistema de Variables e Hipótesis (opcional).	1.-	18/06/2014	Corregir los márgenes. Corregir la presentación de las citas textuales. Corregir el contenido y forma de los antecedentes. Breve introducción del capítulo II, con una cita textual. Los antecedentes se colocan desde el más reciente hasta el más antiguo. No dejar espacios en blanco, continuar el capítulo. Corregir las citas textuales y su respectivo análisis e interpretación.	Tutor:  Est./Invest.  Est./Invest.
	2.-	19/07/2014	Corregir la presentación del Índice General según la normativa. Corregir los márgenes. Redactar en tercera persona. Corregir la presentación de las citas textuales. La numeración de las páginas, se cuenta mas no se enumera la primera página del capítulo. Vinculación de aportes con la investigación realizada. Corregir espacios entre párrafos. Corregir presentación de los subtítulos de nivel II. Guardar la sangría. Mejorar la redacción	Tutor:  Est./Invest.  Est./Invest.
	3.-	25/07/2014	Mejorar la redacción. Corregir espacios entre párrafos. Corregir subtítulos de nivel III	Tutor:  Est./Invest. Est./Invest.
	4.-	08/12/2014	Identificar la pagina de la primera cita textual del antecedente,	Tutor:  Est./Invest. Est./Invest.



### CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

**Asignatura:** Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

**Profesor de Investigación Aplicada:** Chávez, Zulay **Tutor:** Correa, Dalia

**Título del Proyecto:** POTENCIAL DEL TURISMO DE CONVENCIONES EN EL MUNICIPIO NAGUANAGUA DEL ESTADO CARABOBO A FIN DE DAR RECOMENDACIONES PARA SU MEJORA

CAPITULO III Marco Metodológico	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Tipo de Investigación- Diseño de la Investigación- Descripción de la Metodología- Población y Muestra- Técnica e Instrumento de Recolección de Datos- Análisis de Datos- Cuadro Técnico Metodológico	1.-	23/07/2014	Corregir cita textual. Falta población y muestra. Corregir título del cuadro Técnico- Metodológico Operacionalización de las Variables. Definir las técnicas correspondientes. Corregir la fuente del cuadro técnico metodológico, colocar la inicial del primer nombre.	Tutor: Est./ Invest. Est./ Invest.
	2.-	24/07/2014	Corregir presentación de citas textuales. Se recomienda entre dos o tres párrafos por páginas. Reestructurar el orden de conformidad al contenido y desarrollar las bases teóricas.	Tutor: Est./ Invest Est./ Invest.
	3.-	25/07/2014	Mencionar en la lista de referencia todos los aportes. Corregir según normativas faces. Actualizar cita textual. Corregir subtítulo. Mejorar redacción.	Tutor: Est./ Invest. Est./ Invest
	4.-	01/12/2014	Revisión de la guía de entrevistas,	Tutor: Est./ Invest. Est./ Invest.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública  
Oficina de Apoyo a la Investigación



Nº Expediente: 1024

Período Lectivo: 2S/2014

### CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

**TRABAJO DE GRADO** Tutor: Dalia Correa E-mail del Tutor: correaguia@gmail.com

**Título del Trabajo:** POTENCIAL DEL TURISMO DE CONVENCIONES EN EL MUNICIPIO NAGUANAGUA DEL ESTADO CARABOBO A FIN DE DAR RECOMENDACIONES PARA SU MEJORA

<b>CAPITULO IV</b> Análisis e Interpretación de Resultados	<b>Sesión</b>	<b>FECHA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	<b>FIRMA</b>
Elaboración del instrumento- Validación del Instrumento- Aplicación del Instrumento- Análisis e Interpretación de Resultados	1.-	01/12/2014	Revisión de la guía de entrevistas	Tutor: Est./Invest. Est./Invest.
	2.-	08/12/2014	Corrección de la guía de entrevista y entrega de carta que autoriza la solicitud de entrevistas en las redes hoteleras	Tutor: Est./Invest. Est./Invest.
	3.-	12/01/2015	Acentuación adecuada de las palabras respecto al fondo y acotar que no se tuvo el acceso a la información en el Lidotel. Mejorar la redacción en uno de los análisis del instrumento.	Tutor: Est./Invest. Est./Invest.
	4.-	15/01/2015	Revisión de la Conclusión y las recomendaciones	Tutor: Est./Invest. Est./Invest.

## ÍNDICE GENERAL

	PÁG.
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vii
Resumen	ix
Formato de Postulación Tutorial	x
Control de Etapas del Trabajo de Grado	xii
Índice de Cuadros	xviii
Introducción	xviii
<b>CAPÍTULO I</b>	21
<b>EL PROBLEMA</b>	21
Planteamiento del Problema	21
Formulación del Problema	24
Objetivos de la Investigación	24
Objetivo General	24
Objetivo Específico	25
Justificación e Importancia de la Investigación	25
<b>CAPÍTULO II</b>	27
<b>MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL</b>	27
Antecedentes	27
Bases Teóricas	32
Bases Legales	42
Definición de Términos Básicos	44
<b>CAPÍTULO III</b>	46
<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	46
Diseño de la Investigación	46
Tipo de Investigación	46

Unidades de Estudios	47
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	47
Técnicas de Análisis y Presentación de la Información.	49
<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>50</b>
<b>ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	<b>50</b>
Presentación de los Resultados	51
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>63</b>
Conclusiones	63
Recomendaciones	65
Lista de Referencias	66
Anexos	70



## ÍNDICE DE CUADROS/ TABLAS

<b>CUADRO NO.</b>	<b>PÁG.</b>
1. CUADRO N° 1	51
2. CUADRO N° 2	52
3. CUADRO N° 3	53
4. CUADRO N° 4	54
5. CUADRO N° 5	55
6. CUADRO N° 6	56
7. CUADRO N° 7	57
8. CUADRO N° 8	58
9. CUADRO N° 9	59
10. CUADRO N° 10	60
11. CUADRO N° 11	61
12. CUADRO N° 12	62

## INTRODUCCIÓN

La actividad turística en Venezuela, a pesar de contar con políticas públicas que la regulan, no ha tenido la importancia debida; sin embargo, se puede considerar que un turismo bien dirigido, sería beneficioso; el Turismo de Convenciones genera amplios índices de ingreso económico más que cualquier otra segmentación de turismo. Es por ello, que se considera relevante estudiar el turismo de Convenciones en el municipio Naguanagua del estado Carabobo como región comercial, cercana a Valencia como una ciudad industrial, donde se consideran las posibles limitantes, beneficios, recursos disponibles y necesarios para el desarrollo del mismo.

Este trabajo de investigación se divide en cinco secciones que son las siguientes:

Capítulo I: El Problema de investigación: se planteó la necesidad de realizar una investigación del turismo de convenciones en el municipio Naguanagua el cual se formuló el problema de la investigación y se estableció, como objetivo general de esta investigación, estudiar potencial del turismo de convenciones en el municipio Naguanagua del estado Carabobo.

Capítulo II: Marco Teórico Referencial, se consideró pertinente hacer mención de ciertos antecedentes de investigación que sustentan el estudio, tomando en consideración los basamentos teóricos y legales, al igual que las definiciones pertinentes para aclarar cualquier interrogante en terminologías del presente estudio.

Capítulo III: Marco Metodológico, en esta sección se definió el diseño de investigación realizado representando el objeto de estudio, así como también las técnicas e instrumentos de recolección y tratamiento de la información.

Capítulo IV: Análisis e Interpretación de Resultados, mediante esta sección se realizó el estudio del turismo de convenciones, a través de la aplicación del instrumento de recolección de datos a los representantes de las redes hoteleras del municipio, en el cual se recolectaron los datos necesarios para el estudio y posteriormente ser analizados.

Conclusiones y Recomendaciones, acá se presentan las conclusiones que resultan a partir del análisis de la información a fin de dar recomendaciones posibles para el mejoramiento del potencial del Turismo de convenciones del municipio Naguanagua del estado Carabobo.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del Problema**

Siempre se ha tenido al alcance lograr que Venezuela participe en el sector turístico como un actor de relevancia mundial, en diversas oportunidades se ha escuchado que Venezuela está obligada a diversificar su economía, pero con frecuencia se direcciona justo en el sentido contrario pudiendo ser la principal industria para la diversificación económica. El turismo es para Venezuela una industria de enorme potencial, esta cuenta con recursos paisajísticos extraordinarios para el desarrollo del sector turístico, que dé un paso importante en la diversificación de la economía.

En los últimos años, el estado Carabobo ha experimentado el crecimiento de la actividad turística gracias a la variada gama de opciones que ofrece esta entidad central del país a los temporadistas. De acuerdo con las estadísticas que maneja el Fondo de Turismo de Carabobo, ente adscrito al Ministerio para el Turismo, el crecimiento se ubica en quince por ciento (15%) aproximadamente. La presidenta estatal de esta institución, Vanessa Marcano, informó que en el año 2012 se movilizaron por la entidad un millón quinientos mil personas, quince por ciento más que el reportado el año anterior

En Carabobo, cabe destacar al municipio Naguanagua, el cual se encuentra ubicado en la parte nor-central del estado Carabobo. Cuenta con una superficie de 275 Km<sup>2</sup>, lo cual representa el 6,29% de la superficie del estado, Se caracteriza por poseer excelente clima, con temperatura que oscila entre los 22°C y 25°. Naguanagua limita al norte con el municipio Puerto Cabello, al sur con el

municipio Valencia, al este con el municipio San Diego y al oeste con el municipio Bejuma.

El municipio basa su economía en la actividad comercial; su ubicación estratégica le permite desarrollar un comercio de alta calidad. Además cuenta con un sector artesanal en desarrollo y es uno de los municipios interconectados en el "Plan Ferroviario Sistema de Transporte de la Región Central" (Caracas-Puerto Cabello), lo cual contribuirá a satisfacer la demanda de pasajeros de esta jurisdicción municipal y de otras entidades vecinas.

En Naguanagua se encuentran ubicados los centros comerciales más populares del Estado Carabobo, como el C.C. Sambil (Ciudad Jardín Mañongo), C.C. Cristal (Las Quintas II), C.C. Vía Veneto (Mañongo), C.C. La Granja (La Granja I) y es también sede del diario "El Carabobeño", localizado en el C.C. Omni Centro. Asimismo, el primer WorldTrade Center de Venezuela (el WTC VLN) está radicado en este municipio, formando parte del complejo hotelero de 5 estrellas, Hesperia Río.

El municipio Naguanagua ha tenido el privilegio en los últimos tiempos de convertirse en la capital del turismo de convenciones de Venezuela, debido a la infraestructura del Hotel Hesperia, que ofrece además de hospedaje espacios para congresos y convenciones del estado Carabobo y del resto del país. También el Lidotel y el Guaparo Inn son sede de importantes eventos de distintos géneros que hacen la oferta más completa y que sigue creciendo con otros importantes proyectos que ya están en ejecución, estos hoteles sin duda alguna ya son un polo de desarrollo no sólo nacional, sino latinoamericano.

Es importante destacar que a pesar de las excelentes instalaciones hoteleras que este municipio posee no se ha podido beneficiar al máximo respecto al turismo de convenciones, ya que existe una falta de estudio o investigación en la materia siendo para otros países este tipo de turismo una fuente importante de ingresos, de igual manera la alcaldía del Municipio no cuenta con una Dirección de Turismo, por ende no existe un plan de turismo por parte del ente municipal que dé cuenta de cómo están organizadas las actividades que promueven la actividad turística, para de esta manera aprovechar los beneficios que este puede otorgar.

Al obtener estos beneficios lograría que estos espacios ofrezcan la oportunidad a los clientes de recibir un servicio de alta calidad, así como también ayudaría a impulsar el comercio en la jurisdicción y despierta el propósito de grandes cadenas hoteleras a la inversión de capitales; abriendo espacios para incluir a ciudadanos en el campo laboral, fomentando al municipio para aumentar el potencial del turismo de convenciones.

El turismo requiere de un sector privado visionario, que asuma riesgos y sea paciente en espera del tiempo necesario para que el mercado madure. Para contar con estos visionarios, con estos emprendedores, es necesario que el Estado establezca políticas para el desarrollo del sector que sean claras y confiables. La responsabilidad de éste en el desarrollo del enorme potencial del turismo es ineludible y fundamental.

Con la siguiente investigación se busca, plantear un análisis descriptivo acerca del potencial del turismo de convenciones para el municipio Naguanagua del Estado Carabobo a fin de dar recomendaciones para su mejora y como la situación política y de inseguridad en el país ha influenciado el mismo, en donde

se puedan plantear las limitaciones que presenta, los recursos necesarios y disponibles, además de los beneficios económicos, sociales y culturales a que conlleva este tipo de turismo.

### ***Formulación y Sistematización del Problema***

El estudio del desarrollo del turismo de convenciones para el municipio Naguanagua del estado Carabobo permitirá dar respuesta a las siguientes interrogantes, ¿Cuál es el potencial del turismo de convenciones en el municipio Naguanagua del estado Carabobo? ¿Cuáles son las posibles limitaciones que tiene el turismo de convenciones para las estancias hoteleras del municipio Naguanagua? ¿Cómo se pueden reconocer los recursos necesarios y disponibles para el desarrollo turístico de convenciones? ¿Cuáles son los beneficios que otorgaría el turismo de convenciones?

### **Objetivos de la investigación**

#### ***Objetivo general:***

- Determinar el potencial del turismo de convenciones en el municipio Naguanagua del estado Carabobo a fin de dar recomendaciones para su mejora.

### ***Objetivos específicos:***

- Establecer las limitaciones del turismo de convenciones en el municipio Naguanagua.
- Identificar los recursos necesarios y los disponibles para el desarrollo del turismo de convenciones en el municipio Naguanagua.
- Precisar los beneficios que genera el desarrollo del turismo de convenciones en el municipio Naguanagua del estado Carabobo.

### **Justificación de la Investigación**

El turismo de convenciones delimita asuntos comerciales netamente económicos y turísticos, donde la finalidad principal es realizar negociaciones de índole empresarial, haciendo de las convenciones y congresos un canal para el impulso turístico. Actualmente este auge del turismo de convenciones ha ido en aumento mediante beneficios que elevan los niveles de estadía turística en temporadas bajas, la generación de ingreso a numerosos negocios, igualmente acontece que los agentes participantes de las convenciones turísticas en una entidad se convierten luego en agentes promotores de los mismo al ser partícipes de sus servicios y al obtener negociaciones importantes.

El segundo plan socialista de desarrollo económico y social de la nación, 2013-2019, publicado en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No 6.118 Extraordinario del 4 de diciembre de 2013, pretende

fomentar el turismo en Venezuela al hacer mención del objetivo estratégico de ampliar el poderío económico nacional, aprovechando de manera óptima las potencialidades que ofrecen nuestros recursos, para expandir las áreas de aglomeración industrial que complementen los proyectos de integración de América, aprovechando las ventajas de la localización geográfica del país, a efectos de fomentar la especialización productiva aunada a las ventajas comparativas, en este sentido la presente investigación aportará recomendaciones que contribuirán el logro de este objetivo.

Además es de gran interés este proyecto el cual está enmarcado en la línea de investigación turismo, cultura y desarrollo del Instituto de investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, ya que identificará los diversos aportes, principalmente turísticos que fortalecen el ámbito económico de la nación, determinando así la potencialidad de los recursos que pueden ser aprovechados para el impulso del turismo de convenciones, así como también los beneficios que generaría el desarrollo del mismo y las diversas limitantes políticas, económicas y hasta sociales que no permite el activo desarrollo del turismo de convenciones en el municipio Naguanagua.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO REFERENCIAL**

#### **Antecedentes de la Investigación**

Los antecedentes permiten profundizar mediante análisis e investigaciones de terceros, relacionándolo con el objeto de estudio; es por ello que Tamayo y Tamayo (2004) manifiesta que:

En los antecedentes se trata de hacer una síntesis conceptual de las investigaciones o trabajos realizados sobre el problema formulado con el fin de determinar el enfoque metodológico de la misma investigación. El antecedente puede indicar conclusiones existentes en torno al problema planteado. (p. 146)

De esta forma se destacan aspectos de acuerdo con el desarrollo de turismo de convenciones, a continuación se presentaran los siguientes antecedentes los cuales darán sustento a esta investigación:

De Abreu, J y Santinato, F (2011) En su trabajo de grado titulado *Estrategia de posicionamiento para el Hotel La Floresta en el sector de viajes de negocios en el Área Metropolitana de Caracas*. Para optar por el Título de licenciado en Administración de Empresas Turísticas, en la Universidad Nueva Esparta.

Desde el punto de vista metodológico, se desarrolló una investigación proyectiva, no experimental, con el apoyo de un diseño de campo y documental, la recolección de los datos se realizó a través de la aplicación de la técnica de la entrevista. El estudio sugiere la necesidad que tiene el Hotel La Floresta, para implementar una estrategia de posicionamiento en el sector viaje de negocios del

Área Metropolitana de Caracas, aprovechando la calidad del servicio como una diferencia competitiva significativa.

Esta investigación contribuye al presente trabajo debido a que uno de sus objetivos específicos es establecer la relación entre las potencialidades del Hotel La Floresta y el mercado para satisfacer las necesidades de la demanda y diseñar una estrategia de posicionamiento para el Hotel La Floresta en el sector de viajes de negocios los cuales se complementan con los objetivos ya que son identificar los recursos necesarios y así como también determinar el potencial del Turismo de negocios o de convenciones.

En conclusión los autores de dicho antecedente manifestaron que una de la recomendaciones es la formulación de planes estratégicos para optimizar la gestión administrativa del Hotel, y de esta forma asegurar la rentabilidad y retorno de la inversión financieras (De Abreu y Santinato, 2011) de esta manera asegurarían el potencial de sus servicios.

Bastardo, M y Caicedo, C (2004). En su trabajo de grado titulado *Lineamientos a Seguir para Ofertar Internacionalmente el Palacio de Eventos de Venezuela a través del Turismo de Congresos y Convenciones*. Para optar por el título de licenciadas en Administración de Empresas Turísticas, en la Universidad Nueva Esparta. El objetivo general fue Determinar los lineamientos a seguir para ofertar internacionalmente el Palacio de Eventos de Venezuela a través del turismo de Congresos y Convenciones.

Dicha investigación es de tipo aplicada, con un diseño de investigación de campo, la finalidad era propiciar el interés de los turistas por asistir a los congresos o convenciones y por visitar los diferentes atractivos turísticos de

Maracaibo, a través de lineamientos mediante oferta, motivación del turista y la situación actual, incrementando la promoción del mismo, de manera que fomenten su desarrollo.

La vinculación principal con el trabajo de investigación es que profundizó y describió los beneficios que la empresa hotelera del Palacio de Eventos de Venezuela en Maracaibo ha otorgado al sector productivo de la región ya que ha generado empleos y muestras amplios beneficios económicos que derivan de los eventos, intercambios culturales y de conocimiento.

Inmacolato, G (2004). En su trabajo de grado titulado *Lineamientos para la Elaboración de un Plan de Desarrollo Turístico Sostenible en Puerto Maya- Estado Aragua*. Para optar por el título de licenciadas en Administración de Empresas Turísticas en la Universidad Nueva Esparta. El objetivo general fue Formular lineamientos en torno a las dimensiones de los recursos naturales, culturales, económicos, producción, infraestructura y servicios básicos para orientar un plan de desarrollo turístico sostenible en Puerto Maya- Estado Aragua.

El nivel de alcance de esta investigación es descriptivo, ya que busca medir una serie de características de la localidad de Puerto Maya en determinado momento, el proyecto se realizó en medio de un trabajo de campo, donde la recolección de datos fue realizada mediante entrevistas a entes públicos y a los habitantes de la localidad.

El presente antecedente guarda relación con la investigación ya que uno de sus objetivos específicos manifiesta la descripción de los recursos naturales, culturales, económicos, producción, infraestructura y servicios básicos que posee Puerto Maya y de esta manera afianzar la investigación ya que corresponde a uno

de los objetivos específicos respecto a que se identificara los recursos necesarios y disponibles. Así mismo considero afrontar las limitaciones que este turismo ofrece en la región para hacer uso de ellos y crear los lineamientos que impulsen el desarrollo turístico mediante los aspectos educativos, sociales, ambientales y económicos.

Tortosa M. (2004) En su trabajo de grado titulado *Propuesta para Impulsar la Creación de un Palacio de Eventos como Aporte al Desarrollo del Sector Turístico de Congresos y Convenciones en el Municipio Chacao del Área Metropolitana de Caracas*. Para optar por el título de licenciadas en Administración de Empresas Turísticas, en la Universidad Nueva Esparta.

Este antecedente es de nivel descriptivo ya que se buscó la caracterización de las propiedades importantes del fenómeno de la propuesta para la creación de un palacio de eventos en el área metropolitana de Caracas. El diseño de la investigación fue documental y de campo. Está investigación se enmarcado dentro del turismo de eventos y lo que este suministra mediante diversos servicios tales como: alojamiento, alimentos, transporte, bebidas y recreación las cuales se convierten en numerosas fuentes de trabajo al activarse microempresas dando apoyo a la organización de estas actividades.

Este se empleo como sustento a nuestra investigación ya que concede mediante el turismo los beneficios sociales, los cuales impulsan a los individuos de distintas culturas, fortaleciendo las relaciones humanas y favoreciendo al desarrollo de los países. Por último se concluyo que la propuesta fue factible ya que tendrá como misión la promoción, organización y realización de congresos y convenciones de manera que garantice la calidad en la prestación de sus servicios.

Guerrero, V y Pérez, M (2002) En su trabajo de grado titulado *Beneficios Económicos del Palacio de Eventos de Venezuela como Medio Propulsor del Turismo de Congresos y Convenciones para la Ciudad de Maracaibo, Estado Zulia*. Para optar por el título de licenciadas en Administración de Empresas Turísticas, en la Universidad Nueva Esparta. El objetivo principal de este antecedente fue el de analizar los beneficios económicos que aporta el Palacio de Eventos de Venezuela a la Ciudad de Maracaibo, considerando su impulso en la economía regional, la contribución que esta ha hecho el sector privado con el Turismo, así como también una opción para la realización de eventos internacionales y nacionales.

Este aporte sustento a la investigación en relación a los beneficios que el Turismo de convenciones expresa al sector público en diversos aspectos tanto económico como lo social. En conclusión se consideró que la finalidad de los palacios de eventos es que este permitió captar grandes oportunidades económicas para promover todas las riquezas turísticas zulianas.

Pérez. L y Pérez D. (2002) En su trabajo de grado titulado *Análisis de los Eventos Tipos de Congresos y Convenciones en Venezuela y su Incidencia en el Sector Turismo desde 1970*. Para optar por el título de licenciadas en Administración de Empresas Turísticas, en la Universidad Nueva Esparta.

El objetivo principal es “Conocer a través de un análisis histórico la evolución de los eventos tipo congresos y las convenciones en Venezuela desde 1970 hasta la fecha y su aporte al turismo nacional” (Pérez y Pérez, 2002). El turismo de convenciones es un tipo de turismo donde se puede considerar muy exigente en materia de servicio, pero noble es una estructura de sus programas de

atención requiriendo de profesionalidad para ofrecer un producto de buena calidad.

Este antecedente tiene relación con la investigación debido a que manifiesta de manera descriptiva, caracterizando el turismo de congresos y convenciones de manera positiva, revelando los aspectos que pueden influir en el país al ser practicado este tipo de Turismo dejando ver aquellas incidencias que puede suministrar.

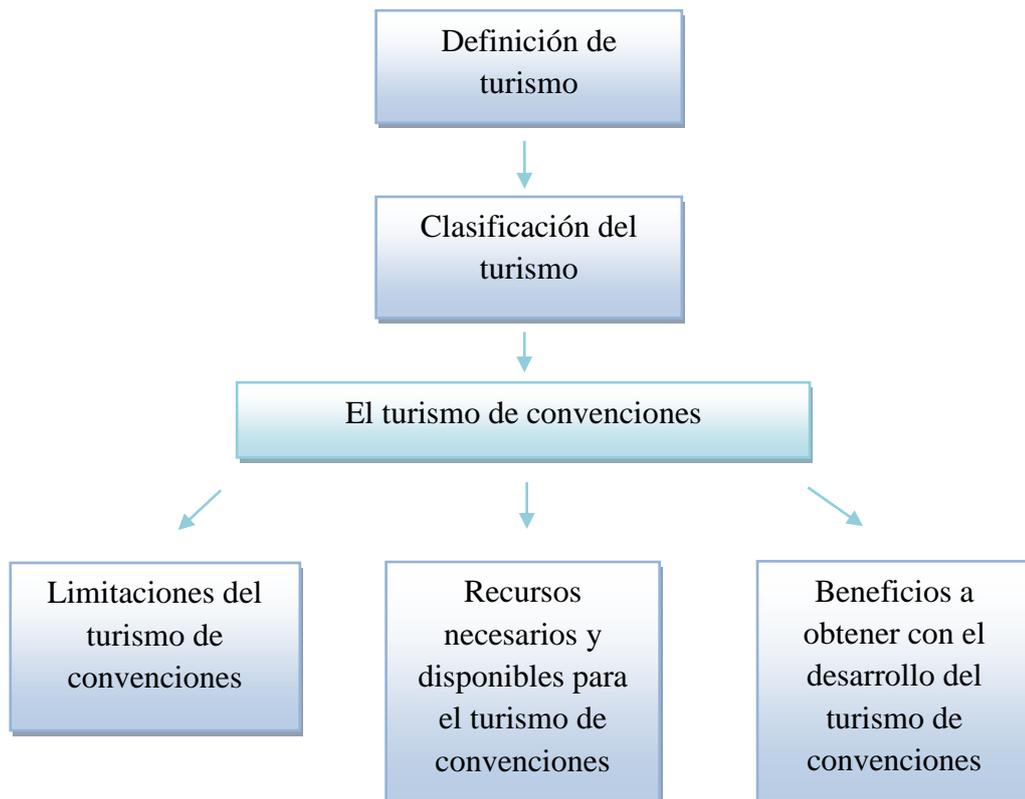
En conclusión se considero que Venezuela no posee un gran auge en este tipo de turismo debido a la situación política y económica del país ya que la misma no es estable y ni el sector privado o público realiza una cantidad de eventos considerables para promocionar este tipo de turismo.

### **Bases Teóricas**

Las bases teóricas constituyen el núcleo del trabajo de investigación es por ello que Hernández, Fernández, Baptista, (2006) expresan que:

Al construir las bases teóricas, debemos centrarnos en el problema de investigación que nos ocupa sin divagar en otros temas ajenos al estudio. Un buen marco teórico no es aquel que contiene muchas páginas, sino el que trata con profundidad únicamente los aspectos relacionados con el problema y que vincula de manera lógica y coherente los conceptos y las proposiciones existentes en estudios anteriores (p. 2)

De esta manera las bases teóricas buscan la relación entre la teoría y el objeto de estudio, indagar mediante distintos autores sobre el problema u objeto de estudio, la cual debe ser justificada. A continuación se presenta el esquema con los objetivos desarrollados en la investigación:



### ***Turismo***

Existen diversas definiciones en lo relativo a turismo, dentro de ellas se puede expresar a Padilla, C. (1968) que plantea un análisis de la palabra turismo de la siguiente forma:

La palabra turismo es admitida en nuestra lengua española hace relativamente poco tiempo, así como la aprobación de la real academia de la lengua española esto debido a que la idea que esta representa de su origen inglés no tenía equivalente en el idioma castellano, que resumiese en si toda su compleja esencia, esta palabra se deriva del inglés “tomake tour”, ósea el equivalente de hacer un viaje o paseo, de allí que en Inglaterra debido a la simplificación de la palabra se le comenzase a llamar visitante “tourist” a aquellas personas que viajaban solo por placer. (p. 7)

Las modificaciones ortográficas traducen la palabra Turismo al español como turista, afición de viajar, por placer, estudios, deporte o religión, sin deseo de lucro, ni por obligación, sino con el fin de recreación, de conocer lugares distintos a los de su origen. El turismo como se conoce hoy en día comenzó en 1950 cuando los viajes no sólo estaban al alcance de los ricos, sino también de la personas de clase media ya que existía un ambiente social pacifico, viajes en avión, tarifas aéreas mas económicas, construcción y mejora del sistema de carreteras y ambición creciente de conocer nuevos territorios.

### ***Clasificación del Turismo***

El sector turístico ofrece un conjunto de bienes y servicios puestos a disposición del usuario en un destino determinado, a través de las diferentes empresas y diversas organizaciones públicas y privadas, cuyas características principales son: los recursos y los atractivos turísticos, la planta turística, los servicios complementarios, los medios de transporte y la infraestructura básica. De acuerdo a la intención que tenga el turista, o que se persiga al practicar el turismo, éste puede clasificarse de miles maneras. Cualquiera que sea las causas por la que el hombre turísticamente se desplace, éstas nos van sugiriendo la clasificación del mismo.

La Secretaría de turismo de México (SECTUR 2010), clasifica el turismo fundamentándose en la actividad principal que realizan los turistas durante su estancia en una región:

- Turismo náutico y deportivo: Orientado a programas y acciones al desarrollo de productos turísticos específicos como el triatlón, el golf, los torneos de pesca, con el fin de obtener competitividad, sustentabilidad y rentabilidad.
- Turismo de negocios: Corrientes turísticas cuyo motivo de viaje es la realización de actividades laborales y profesionales, realizadas en reuniones de negocios con diferentes propósitos.
- Turismo cultural: Motivado por conocer, comprender, disfrutar, rasgos y elementos que caracterizan a una sociedad.
- Turismo cinegético: Actividad que desarrolla un cazador deportivo nacional o extranjero que permite la práctica de la caza de fauna silvestre de interés.
- Turismo de retirados: Persona mayor de 60 años auto valido y que recibe una pensión directa o como beneficiario que actualmente viaja.
- Turismo social: Comprende viajes realizados para fines de ocio y recreación, sin motivo de lucro y es llevado a cabo por personas con niveles de ingresos reducidos.
- Turismo alternativo: Tienen como fin realizar actividades creativas en contacto directo con la naturaleza y las expresiones culturales que le envuelven con una actitud y compromiso de conocer.

- Ecoturismo: Los viajes que tienen como fin el realizar actividades recreativas de apreciación y conocimiento de la naturaleza a través del contacto con la misma.
- Turismo de aventura: Los viajes que tienen como fin el realizar actividades recreativas, asociadas a desafíos impuestos por la naturaleza.

El segmento de turismo de convenciones, permite romper con la estacionalidad que define la demanda de los segmentos tradicionales, destinados al intercambio del conocimiento, lo cual la convierte en una actividad de un alto valor agregado; generalmente el turista de convenciones posee alto poder adquisitivo, su gastos es superior al turista de ocio obteniendo efectos positivos en la cadena de gastos en economías locales.

### ***Turismo de Convenciones***

Este turismo se realiza mediante reuniones convocadas con participación restringida a los miembros de una empresa u organización, es menos compleja que la de los congresos, ya que el responsable de la convocatoria realizada es quien decide el hotel donde alojarse, el medio de transporte a utilizar, los días de duración, si los participantes irán o no con acompañante, entre otros. Se considera que es un evento concreto donde hay un dialogo individual.

Según Ramírez, E (2006:10) el turismo de convenciones es “el conjunto de corrientes turísticas cuyo motivo de viaje está vinculado con la realización de

actividades laborales y profesionales a través de visitas a empresas, participación en exposiciones y otros eventos.” Dicha variante del turismo como define la autora esta aunado a la realización de actividades de capacitación, por lo tanto son actividades planificadas con anticipación, en las cuales el visitante estará demandando servicios relacionados a su capacitación, pero también a recreación.

Los viajes de negocios surgieron primero que los de placer, esto a partir del comercio en nuestra historia. El turismo de convenciones es uno de los mercados más dinámicos del turismo, caracterizado por una actividad constante, exigencia creciente y necesidad permanente de innovación y mejora de los prestadores de este servicio, dicha serie de servicios se integran a fin de atender las necesidades de las personas que viajan por este sentido.

Se pueden caracterizar por ser voluntarias ya que se consideran información útil para el desempeño profesional, normalmente son numerosas ya que tienen un alto índice de participación, esto trae como consecuencia que no solo se utilice un hotel como sede.

La oferta de servicios en el turismo de convenciones está integrada por las empresas turísticas y no turísticas que tienen el rol de proveedores de estos eventos. Cabe destacar que la oferta está integrada por dos tipos de oferta: la oferta básica, la cual está formada por los servicios de salones de reunión así como los servicios de hospedaje y de alimentación que ofrecen los recintos de hoteles y la oferta complementaria que incluye los servicios especializados y de apoyo para llevar a cabo el evento, entre los cuales se encuentran: las agencias de viajes, restaurantes, iluminación de eventos, agencias de promociones, espacios especiales de reuniones y transporte aéreo y terrestre.

El perfil de un turista de convenciones es complejo y muy diferente del de un turista normal, ya que requiere de servicios completos, rápidos, altamente efectivos y con una alta relación costo- beneficio que venga de la mano con todos los beneficios que este puede ofrecerle.

### *Limitaciones del Turismo*

Venezuela es un país con innumerables ventajas comparativas, envidiables por otras naciones, el municipio Naguanagua del estado Carabobo no es la excepción, cuenta con clima agradable por mencionar uno de sus tantos atractivos turísticos.

No se pone en duda los atractivos turísticos del Municipio, sin embargo se puede discutir la responsabilidad del Estado, que es enorme, este debe diseñar planes urbanísticos que otorguen un atractivo propio, construir infraestructuras públicas de calidad y garantizar la seguridad.

En este sentido León, M. (2012), señala que durante la gestión del Presidente Hugo Chávez se promulgaron cuatro que regularon el sector turismo, dentro de las cuales destacan el Decreto N 9.044, mediante el cual se dicta el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo.- (Véase N 6.079 Extraordinario de la Gaceta Oficial De La República Bolivariana De Venezuela, de fecha 15 de junio de 2012). Y la Gaceta Oficial N° 6.079 del 15 de junio de 2012 Deroga el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de la Ley Orgánica de Turismo, publicado en Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 5.88 9 Extraordinaria de fecha 31 de julio de 2008.

De este modo el Estado tiene mayor peso en la toma de decisiones, provocando así la abstención en la inversión del capital privado; las políticas de estatización también alcanzaron a este sector, teniendo así el Estado el control de trece hoteles en el país tutelados por Venetur, los cuales son: Hotel Venetur Alba Caracas, Hotel Venetur Anauco, Hotel Venetur Valencia, Hotel Venetur Margarita, Hotel Venetur Orinoco, Hotel Venetur Morrocoy, Hotel Venetur Mar Caribe, Hotel Venetur Maracaibo, Hotel Venetur Canaima, Hotel Venetur Maremares y Hotel Venetur Puerto La Cruz. Se observa que también se han usado las instalaciones hoteleras como refugios para damnificados y sobrevivientes de tragedias naturales ocurridas en el país, sin embargo estas ya se encuentran en operación luego de este hecho circunstancial.

Así mismo Cabaña, N.; Fernández, L. y Zerpa, A. (2004) afirman que todos los jefes de gobierno del mundo parecen estar de acuerdo en creer que el turismo es una fuente de ingresos necesaria o deseable para sus países, ya que estimula las inversiones y proporciona los medios de obtener intercambios con el extranjero. Y que lo que no suele entenderse bien, es el hecho de que el turismo implica un cambio social, sin duda la política turística del gobierno puede acelerar o frenar el desarrollo del mismo.

De igual manera se puede reflejar que para la realización de congresos y convenciones es necesario contar con grandes instalaciones hoteleras que posean recintos de última tecnología para las conferencias, lo cual el municipio Naguanagua no cuenta con muchas instalaciones hoteleras, es decir no posee suficiente inversión. Es por ello necesario que los gobiernos municipales y estatales den su apoyo para realizar proyectos de turismo que puedan impactar de manera positiva la economía a mediano y largo plazo, buscando la ayuda del sector privado para completar su inversión.

## ***Recursos Necesarios y Disponibles para el Desarrollo del Turismo de Convenciones***

Naguanagua es un polo de entretenimiento permanente ya que cuenta con Centros Comerciales y la presencia de centro de convenciones y hotelería del World Trade Center Hesperia, los Hoteles Guaparo y Lidotel. Es por ello, que el turista realiza elevados gastos turísticos, como gastos pre o post evento, sumándose los generados por el evento, algunos de los elementos que se deben tener presentes:

- Centro de Convenciones: lugar construido con el propósito de convocar y celebrar asambleas, conferencias o seminarios de diferentes caracteres.
- Congreso: Reunión de profesionales que hacen parte del mismo segmento que se relacionan al mercado asociativo.
- Convención: Reunión de un grupo de personas relacionadas a una misma empresa relacionada al mismo segmento.
- Oficina de Convenciones y Visitantes: Órgano creado por la iniciativa privada que actúa en representación de los proveedores de servicios y productos turísticos de una región.
- Operadores Profesionales: Empresas de dedicación exclusiva o agencias de viajes especializadas con un departamento dedicado a la organización de eventos que puede abarcar la faceta de emisora como receptiva.

Dentro de los recursos necesarios para la ejecución de este tipo de turismo se debe considerar recintos de última tecnología y complejos feriales los cuales normalmente ese encuentran en el lugar de alojamiento, también es vital los servicios de hospedaje, así como alimentación y bebidas. De igual manera considerar los atractivos turísticos ya que en segunda estancia son parte de la atracción de turistas paralelamente al propósito de dicha práctica.

Es importante destacar que Naguanagua posee instalaciones destinadas a convenciones de grandes conferencistas, sin dejar a un lado que es el centro preferido para las compras de los carabobeños y visitantes, el cual requiere de inversión pública y privada para seguir creciendo.

### ***Beneficios a Obtener con el Desarrollo del Turismo de Convenciones***

Prendas Grettel manifiesta que el turismo de convenciones se caracteriza por tener un crecimiento sostenido, alta rentabilidad, es un factor multiplicador de los destinos turísticos y eleva el índice de ocupación hotelera. En tal sentido refiere que las convenciones tienen ventajas durante los períodos de recesión, principalmente por:

- Los eventos tienen una periodicidad establecida, su celebración y realización no se ve interferida ante crisis económicas.
- La actividad de congresos permite atraer turistas de mercados no tradicionales o emergentes.
- La actividad de congresos genera turismo adicional a través de sus programas de acompañantes y además es clave como elemento decisorio en un destino de vacaciones.
- Muchos congresistas su motivación principal se centra en la capacitación y muchas veces en la tradición de participar.

Es importante distinguir, que el sector de congresos y convenciones contribuye a estabilizar el mercado turístico por su carencia de estacionalidad. Los

congresos y convenciones se celebran durante el año, con incidencia en la llamada temporada baja, beneficiando a la industria turística en los periodos de menor venta.

### **Bases Legales**

Es necesario destacar la existencia de Leyes que complementan el basamento legal que rodea al turismo de convenciones, se señalan las leyes y los artículos que son de conveniencia para los investigadores, las cuales se mencionan a continuación:

#### ***Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)***

En Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.453, extraordinario publicado el 24 de Marzo de 2000, en el Título VI del Sistema Socio económico en el Capítulo I del régimen Socio Económico y la Función del Estado en la Economía expresa lo siguiente:

Artículo 310.El turismo es una actividad económica de interés nacional, prioritario para el país en su estrategia de diversificación y desarrollo sustentable. Dentro de las fundamentaciones del régimen socioeconómico previsto en esta Constitución, el Estado dictará las medidas que garanticen su desarrollo. El Estado velará por la creación y fortalecimiento del sector turístico nacional. (pág. 110)

Como lo declara la Carta Magna, el Turismo es una acción económica primordial para el ámbito económico y social de la nación, siendo una actividad que impulsa el desarrollo de un país, el Estado debe implementar mecanismos y

medidas de regulación para el fortalecimiento del sector turístico, buscando afianzar los beneficios que conlleva a su desarrollo.

***Ley Orgánica de Turismo de la República Bolivariana de Venezuela (2012)***

Del Decreto N° 9044, con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo, Extraordinario de la Gaceta Oficial N° 6.079 de la República Bolivariana de Venezuela, 2012 en el Capítulo I de las Disposiciones Generales en el ámbito de aplicación, expresa lo siguiente:

Artículo 3. Quedan sometidas a las disposiciones de este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de la Ley Orgánica de Turismo, las actividades con fines turísticos de los sectores públicos y privados, dirigidas a fomentar, desarrollar e impulsar la actividad turística, en todo el territorio nacional.

El Estado fomentará y garantizará la identificación, reconocimiento y valoración de la cultura local en sus diversas manifestaciones, fortaleciendo así la identidad nacional

De lo anterior expuesto se desprende que las actividades con fin turístico de sectores públicos y privados estarán reguladas por esta ley, y que el Estado deberá incentivar este tipo de actividades garantizando de este modo la identificación y el reconocimiento de las diversas formas de cultura local, para así fortalecer la identidad nacional.

### ***Ley de Crédito para el Sector Turístico (2009)***

Ley de Crédito para el Sector Turismo., Sumario de la Gaceta Oficial N°. 39.251 de fecha 27 de Junio del 2009, en el Capítulo I referente a las Disposiciones Generales expresa lo siguiente:

Artículo 1. La presente Ley tiene por objeto establecer los mecanismos para promover, fomentar e impulsar la actividad turística, mediante el otorgamiento de financiamiento oportuno, bajo una visión humanista, procurando la diversificación socioeconómica y el equilibrio productivo, con la finalidad de vigorizar el sector con criterios de sustentabilidad, sostenibilidad, desarrollo endógeno, equidad y justicia social.

Dentro de este orden de ideas, se dice que esta Ley establecerá los mecanismos para estimular el turismo mediante el financiamiento eficaz de los promotores o personas que persigan como fin invertir en el sector turístico, encaminando así a la diversificación de la economía, teniendo en cuenta que esta actividad será fuente de empleo para el sector en el que se lleve a cabo.

#### **Definición de Términos Básicos**

**Atractivo turístico:** Lugar de interés que los turistas, viajan por gusto o satisfacción propia, por su valor cultural exhibido o inherente, su significancia histórica, su belleza artificial o natural, su originalidad.

**Empírico:** Se entiende por empírico algo que ha surgido de la experiencia directa con las cosas. El empirismo es aquella filosofía que afirma que todo conocimiento humano es producto necesariamente de la experiencia, ha sido aprendido de ella y gracias a ella.

**Estrategia:** Una estrategia es un conjunto de acciones planificadas sistemáticamente en el tiempo que se llevan a cabo para lograr un determinado fin o misión.

**Fenómeno:** Es el aspecto que las cosas ofrecen ante nuestros sentidos; es decir, el primer contacto que tenemos con las cosas.

**Infraestructura hotelera:** Son todas aquellas áreas necesarias que un organizador debe analizar, dentro de las cuales se encuentra número de habitaciones, categoría de hoteles y cercanía al recinto.

**Jurisdicción:** es la potestad, derivada de la soberanía del Estado, de aplicar el Derecho en el caso concreto, resolviendo de modo definitivo e irrevocable una controversia, que es ejercida en forma exclusiva por los tribunales de justicia integrados por jueces autónomos e independientes.

**Oferta básica:** Son todos los servicios de salones de reuniones, así como servicios de hospedaje y alimentación que ofrece los recintos y hoteles.

**Oferta complementaria:** Servicios especializados para la celebración de los eventos.

**Polo de desarrollo:** Zonas geográficas relativamente reducidas en las que se estimula la localización de actividades industriales para que impulsen la actividad económica en un área geográfica de mayor amplitud.

**Propulsor:** que impulsa a una persona o cosa

**Servicios de negocios:** Son las ofertas complementarias que ofrece la ciudad en cuanto a servicios no turísticos se refiere.

**Viajes de incentivo:** Eventos organizados con el fin de premiar o reconocer el desempeño.

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

El presente capítulo contiene el grupo de acciones empleadas para describir y analizar el fondo del problema planteado a través de procedimientos puntuales, en este sentido, Arias, F. (2006:16) considera el marco metodológico como el “Conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas”. Este procedimiento tiene como fundamento la formulación de hipótesis que se confirmaran o se descartan por medio de las investigaciones realizadas respecto al tema.

#### **Diseño de la Investigación**

Respecto a esta investigación, se encuentra en la clasificación de campo, con apoyo documental, debido a que la recopilación de información se realizó de a los ejecutivos de ventas a tres hoteles ubicados en el municipio Naguanagua, tomando en consideración análisis de situaciones actuales, apoyada en la revisión documental, de tal manera que la información se obtuvo mediante literatura e informes en torno al tema de estudio.

#### **Tipo de Investigación**

Según la naturaleza de los objetivos en cuanto al conocimiento que se desea alcanzar, Hurtado de Barrera, J. (2000) define la investigación descriptiva como:

En la investigación descriptiva el propósito es exponer el evento estudiado, haciendo una enumeración detallada de

sus características, de modo tal que en los resultados se pueden obtener dos niveles, dependiendo del fenómeno y del propósito del investigador: un nivel más elemental en el cual se logra una clasificación de la información de función de características comunes, y un nivel más sofisticado en el cual se ponen en relación los elementos observados a fin de obtener una descripción más detallada. (p.101)

Se resume a continuación, a la investigación descriptiva como forma de estudio que destaca características y rasgos importantes de un fenómeno, en este caso se realizó una investigación descriptiva, que puntualizó las características del turismo de convenciones en el municipio Naguanagua, sus limitaciones, los recursos disponibles y beneficios para su desarrollo del turismo de convenciones.

### **Unidades de Estudio**

En este caso se consideraron como sujetos de estudio a los Ejecutivos de ventas de los centros de convenciones o representantes de ciertas redes hoteleras del municipio Naguanagua tales como: el Hotel Hesperia, el Guaparo Inn y el Lidotel, de esta manera se buscó responder las interrogantes, planteadas como sujeto de la investigación. Cabe destacar que no se tuvo acceso a la información en el Lidotel, debido a la imposibilidad en contactar al ejecutivo de ventas y dado que en ningún momento se dio respuesta a los llamados lamentablemente no se logro realizar la entrevista al representante del mencionado Hotel.

### **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

Una vez realizado el plan de investigación, es necesario hacer uso de diferentes técnicas e instrumentos que permiten obtener la información, para el

acopio de datos se hizo uso de técnicas que sustentaron el estudio, mediante el cual le dio estructura a la investigación. Respecto a la técnica, Stracuzzi, S. y Pestana, F. (2003) señala:

Una técnica es una forma particular para aplicar un método y está referida a los procedimientos empleados para la recolección y tratamiento de datos. Representa los medios auxiliares con que cuenta un investigador para emprender el estudio con un fin específico. (p.75).

Es evidente que al momento de realizar una investigación, debe tenerse claro las técnicas que se piensan utilizar, para que la recolección de la información sea la más pertinente y adaptada a la realidad posible. En esta ocasión se implementó la técnica de la entrevista, la cual se enfocó en los Ejecutivos de Ventas del municipio Naguanagua. Ahora bien, en cuanto a lo referente a los instrumentos, Sabino, C. (2002) alega que:

Un instrumento de recolección de datos, es en principio, cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. Dentro de cada instrumento concreto pueden distinguirse dos aspectos diferentes: forma y contenido. La forma del instrumento se refiere al tipo de aproximación que estableceremos con lo empírico. En cuanto al contenido este queda expresado en la especificación de los datos que necesitamos conseguir. (p.99).

En lo señalado anteriormente se describe la forma en que puede ser elaborada la guía de entrevista, la cual posee diferentes tipos de preguntas, condicionadas por la información que se desea obtener, ya que cada investigación, posee un objetivo totalmente diferente. Es por ello, que las preguntas contenidas en la entrevista fueron elaboradas con sumo cuidado para que la respuesta a las mismas expresen lo que en realidad se quiere conocer y analizar, de forma clara y precisa, la misma cuenta con doce (12) preguntas abiertas donde se dieron a conocer los aspectos más destacados para afianzar el estudio, dicha entrevista fue

realizada a Ejecutivos de Ventas de los Centros Hoteleros donde se realizan congresos y convenciones en el municipio Naguanagua como lo son, el Hotel Hesperia, el Guaparo Inn y el Lidotel, donde surgieron interrogantes las cuales se vieron reflejadas las opiniones de los representantes de las instalaciones antes mencionadas, respecto al desarrollo del Turismo de Convenciones, sus características, limitaciones y posibilidades en el Municipio.

### **Técnicas de Análisis y Presentación de la Información.**

La información recolectada por medio de la guía de entrevista antes de ser analizada fue categorizada de acuerdo a los objetivos de la investigación. El análisis se realizó de forma cualitativa, teniendo en cuenta las respuestas suministradas por los ejecutivos de ventas como representantes de las empresas hoteleras.

La información se presentó a través de una matriz, la cual está compartida en cuatro secciones, distribuidas de la siguiente manera, una sección para el interrogante, una para cada unidad de estudio (Hotel Hesperia y Hotel Guaparo Inn) y por último una sección para el análisis de las respuestas suministradas por las empresas hoteleras.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

Con el fin de lograr los objetivos trazados al inicio de esta investigación se plantea un análisis descriptivo acerca del potencial del turismo de convenciones en el municipio Naguanagua del estado Carabobo a fin de dar recomendaciones para su mejora. Buscando identificar en el desarrollo de la investigación los recursos necesarios y los disponibles para el desarrollo del turismo de convenciones en el municipio, así como también precisar los beneficios que puede generar el desarrollo de dicho turismo. Se baso el estudio en la aplicación de un instrumento (guía de entrevista) que permitió recolectar los datos necesarios, que posteriormente fueron analizados, y de este modo lograr dar respuesta a las interrogantes de la presente investigación.

Se presentan los resultados en orden, partiendo de la interrogante acerca del conocimiento del potencial turístico del municipio, y posteriormente se presentan los resultados relacionados con las sugerencias para la disminución de las limitantes de las redes hoteleras.

En principio se pretendió entrevistar a tres empresas de hotelería del municipio Naguanagua comprendidas por: Hotel Hesperia WTC, Guaparo Inn y el Lidotel, sin embargo sólo se logró aplicar la entrevista al Hotel Hesperia WTC el cual fue representado por el Lic. Francisco Gamboa el cual ocupa el cargo de Ejecutivo de Ventas. Así mismo en el Guaparo Inn quien fue representado por la Lcda Maria Paredes la cual posee el cargo de Ejecutiva de Eventos Sociales y Corporativos.

## Presentación de los Resultados

Cuadro N° 1

<b>INTERROGANTES/ HOTELES</b>	<b>HOTEL GUAPARO INN</b>	<b>HOTEL HESPERIA</b>
1.- ¿Considera usted que el municipio Naguanagua posee potencial turístico?	Sí, a nivel turístico.	Si en la actualidad se puede considerar que sí.
<b>Análisis:</b> La respuesta de ambos ejecutivos de ventas fue de manera positiva ante la interrogante, ya que expresan que el Municipio posee potencial turístico, esto sería de provecho para la comunidad, ya que a la larga este sector puede contar con otras fuentes de ingreso. Basándose en esto la alcaldía podría fomentar políticas y planes para el desarrollo del turismo.		

Fuente: Elaboración Propia (2015)

Cuadro N° 2

<b>INTERROGANTES/ HOTELES</b>	<b>HOTEL GUAPARO INN</b>	<b>HOTEL HESPERIA</b>
2.- De ser afirmativa su anterior respuesta, ¿Por qué considera usted que el municipio Naguanagua posee tal potencial?	Porque a nivel de naturaleza tenemos las aguas termales que se sitúan en el segundo lugar luego de las de Japón que después del tsunami se convirtieron en el primer lugar, así mismo tenemos el hotel Hesperia a nivel de congresos y convenciones también conocido como World Trend Center (WTC) en el municipio y además contamos con diferentes atracciones y centro comerciales.	Naguanagua posee múltiples opciones de turismo, las aguas termales, tiene Jardín Botánico y edificaciones que el Estado poco a poco ha explotado. Naguanagua cuenta con hoteles cercanos y dentro del mismo, por tanto se le da facilidad a la gente que viene de afuera que pueda cumplir con sus necesidades.
<p><b>Análisis:</b> Ambas redes hoteleras consideraron que el municipio Naguanagua posee potencial turístico donde especificaron la cercanía a las aguas termales son uno de los principales atractivos turísticos al igual que otros sitios como monumentos, hoteles y jardines botánicos. Además cabe destacar que es un Municipio joven que cuenta con un desarrollo urbanístico. Además dentro del Municipio está ubicada la principal casa de estudios de Estado Carabobo. Es oportuno que en el municipio Naguanagua se encuentran el parque de diversiones Duna's y diversos centros comerciales.</p>		

Fuente: Elaboración Propia (2015)

Cuadro N° 3

<b>INTERROGANTES/ HOTELES</b>	<b>HOTEL GUAPARO INN</b>	<b>HOTEL HESPERIA</b>
3.- ¿Sabe usted que Naguanagua no cuenta con un plan de Turismo?	Sí y tampoco posee una oficina de Turismo.	No sabía.
<p><b>Análisis:</b> Se identificó discrepancia en la información suministrada por los ejecutivos de los centros hoteleros ya que se considera, que el representante del hotel Guaparo Inn estaba de acuerdo y afirmó que efectivamente Naguanagua no cuenta con un plan de Turismo mientras que el representante del Hotel Hesperia desconocía plenamente esta información. Esto podría ser consecuencia de la inexistencia de una Dirección de Turismo en el Municipio que tenga información para estos centros hoteleros, y que estos estén en constante interacción con dicho ente de turismo para conocer los planes, mejoras y políticas que hayan de implementarse en el municipio Naguanagua.</p>		

Fuente: Elaboración Propia (2015)

Cuadro N° 4

<b>INTERROGANTES/ HOTELES</b>	<b>HOTEL GUAPARO INN</b>	<b>HOTEL HESPERIA</b>
4.- ¿Cuáles son sus propuestas para la explotación del potencial turístico de Naguanagua?	Primero Crear lo que no existe, una oficina para que de allí se diseñen estrategias a nivel de ferias, como las ferias de Fedecamaras que se realizan en el Hotel Hesperia, e incentivar ese tipo de ferias y visitantes que vengan a Naguanagua. De las ferias parten todo ya que con ellas se abastecerían los hoteles de hospedajes.	Habrían muchas, una de ellas es fomentar el conocimiento de todas las zonas que las personas tanto de afuera o del mismo municipio del estado Carabobo les puede interesar. Fomentar en el sentido de que no hay información sobre el bienestar y sobre lo que el municipio puede ofrecer, la información que hay es muy vaga.
<p><b>Análisis</b> la ejecutiva de eventos sociales y corporativos del hotel Guaparo Inn resaltó la creación de una oficina de turismo para el diseño de estrategias en el Municipio, ya este carece de estrategias que hagan atractivo e impulsen el sector turismo. Mientras el representante del Hotel Hesperia señaló el fomento del conocimiento de las zonas turísticas que el municipio podría ofrecer. Cabe destacar que la propuesta mencionada por el ejecutivo de ventas del Hesperia también tiene como fundamento la creación de una Dirección de Turismo en el Municipio Naguanagua, que se encargue de informar las zonas de interés que haga publicidad del potencial que dicho Municipio posee.</p>		

Fuente: Elaboración Propia (2015)

Cuadro N° 5

INTERROGANTES/ HOTELES	HOTEL GUAPARO INN	HOTEL HESPERIA
5.- ¿Ha considerado usted los beneficios que puede otorgar el Turismo de Convenciones al municipio Naguanagua?	Por supuesto nos beneficiaría como empresa porque ofreceríamos hospedajes y las personas vendrían de afuera para los eventos hospedándose en nuestros hoteles.	No se puede negar el turismo de Convenciones le da mucha credibilidad al municipio y le da rentabilidad, cada vez que acá se realiza algún evento de congresos y convenciones al municipio por distintas cosas le hace un ingreso económico y este es motivador e impulsador para futuros proyectos.
<p><b>Análisis:</b> Ambos representantes de los centros Hoteleros Guaparo Inn y Hesperia declararon que indudablemente han tenido presentes los beneficios que el Turismo de Convenciones puede ofrecer económicamente a sus empresas como entes privados. Ya que las personas se hospedarían en sus instalaciones. Además de la credibilidad con la que cuenta este tipo de turismo. Cabe destacar los ingresos monetarios que genera el turismo de convenciones al Municipio. Es relación ganar-ganar. Ya que los turistas se hospedan en los hoteles, y visitan todas las atracciones que tiene el Naguanagua, contando desde las aguas termales hasta el parque de diversiones Duna's.</p>		

Fuente: Elaboración Propia (2015)

Cuadro N° 6

<b>INTERROGANTES/ HOTELES</b>	<b>HOTEL GUAPARO INN</b>	<b>HOTEL HESPERIA</b>
<p>6.- ¿Cuáles considera que son las posibles limitantes que posee el municipio Naguanagua para el desarrollo del Turismo de Convenciones?</p>	<p>Las vías aunque hay hoteles con fácil acceso por medio de autopistas hay otros que no, y los que estan en las avenidas no poseen vías aptas para manejar el flujo de personas que nos visiten. Así como también medios de transportes.</p>	<p>No considero que poseamos ningún tipo de limitante ya que nuestra ubicación y capacidad son las más favorables.</p>
<p><b>Análisis:</b> Dentro de las limitantes consideradas, los dos representantes manifestaron que hoteles poseen diferencias en su limitantes ya que a pesar de la ubicación y características que ambos hoteles poseen son destacadas de manera diversa, ya que para uno de ellos es una ventaja como es el caso de la vialidad para el otro es una desventaja.</p> <p>El Hotel Guaparo Inn no tiene acceso a la autopista, por tanto expreso que no cuenta con una via de acceso apta para manejar un gran volumen de visitantes, además de recalcar la deficiencia de los medios de transporte del Municipio. Por su parte el ejecutivo de ventas del Hotel Hesperia recalco que no posee limitantes, ya que considera que poseen ubicación y capacidad favorable en comparación con otros hoteles de la zona.</p>		

Fuente: Elaboración Propia (2015)

Cuadro N° 7

INTERROGANTES/ HOTELES	HOTEL GUAPARO INN	HOTEL HESPERIA
7.- ¿Considera que la empresa que usted representa posee todos los espacios, infraestructura y elementos tecnológicos para el desarrollo de congresos y convenciones?	Sí, a nivel de convenciones poseemos 2 salones uno con capacidad para 400 personas y otro hasta 250, posee dos salones con capacidad de 20 hasta 400 personas a nivel corporativo.	Sí, contamos con 38 salones de diferentes tamaños con capacidad entre 4 personas hasta 20 los cuales son salones privados y en el nivel mezanina tiene 22 salones con capacidad desde 20 hasta 200 personas y el nivel planta libre es desde 100 hasta 1.600 personas, también contamos con estacionamiento para 1.600 vehículos, tenemos también otro estacionamiento al aire libre que se utiliza para eventos masivos como conciertos, más allá de eso el complejo cuenta con 320 habitaciones y una serie de servicios que comenzamos a ofrecerle a los clientes para hacerles sentir como en su casa y no tengan necesidad de conseguir cosas de afuera y que sea más completo el desarrollo de su evento.
<p><b>Análisis:</b> De lo anterior descrito se desprende que ambos centros hoteleros poseen los espacios, infraestructura y elementos tecnológicos para el desarrollo de congresos y convenciones. Los dos hoteles tienen gran capacidad de alojamiento en habitaciones y de estacionamiento para vehículos. Constan con amplia gama de salones para convenciones. Espacios para realizar eventos masivos al aire libre. Todo esto es de ventaja para explotar el potencial turístico del municipio Naguanagua</p>		

Fuente: Elaboración Propia (2015)

Cuadro N° 8

INTERROGANTES/ HOTELES	HOTEL GUAPARO INN	HOTEL HESPERIA
8.- ¿Los espacios para la realización de congresos y convenciones se encuentran cercanos al hospedaje para los turistas?	Sí	Sí, la distancia más larga de una habitación a un salón de convenciones es de 60 metros. También tenemos hoteles cercanos que se benefician tanto dentro del municipio como los que están alrededor de este debido a las reservaciones que superan la capacidad de hospedaje del Hesperia.
<p><b>Análisis:</b> Los representantes de los Hoteles entrevistados expresaron que hay gran cercanía entre de los espacios para la ejecución de los congresos y convenciones y la zona de hospedaje. Esto es atractivo para los turistas, ya que invierten poco tiempo en trasladarse del lugar de hospedaje hacia la zona de la convención o congreso.</p>		

Fuente: Elaboración Propia (2015)

Cuadro N° 9

<b>INTERROGANTES/ HOTELES</b>	<b>HOTEL GUAPARO INN</b>	<b>HOTEL HESPERIA</b>
9.- ¿Cuenta con stands para la realización de exposiciones?	Sí, se habilitan los espacios para los stands.	Sí, contamos con un servicio para el montaje de tabiquería, sin embargo no es una limitante que ese servicio sea solicitado exclusivamente a nosotros, pues damos la facilidad de que el cliente posea otro proveedor para los stands.
<p><b>Análisis:</b> Los dos representantes de los hoteles expresaron respondieron afirmativamente a la pregunta realizada. El representante de ventas del Hotel Hesperia acoto que no es una imposición que los visitantes de esta empresa utilicen los stands que ofrece la misma, sino que pueden disfrutar del mencionado servicio aun cuando este lo provea otra organización. Esto podría ser atractivo para los visitantes que tengan preferencia por un proveedor específico o para aquellos que solo estén interesados en la infraestructura que el hotel Hesperia les ofrece.</p>		

Fuente: Elaboración Propia (2015)

Cuadro N° 10

INTERROGANTES/ HOTELES	HOTEL GUAPARO INN	HOTEL HESPERIA
10.- ¿Considera usted que la práctica del turismo de convenciones puede aumentar la demanda de sus servicios? ¿Por qué?	Sí claro, porque si nos contratan para un evento o una convención nos llenan las habitaciones hacen uso de nuestros servicios de alimentos, bebida, café.	Sí, claro, por supuesto ya que nuestros espacios y servicios están adaptados para cualquier tipo de evento.
<p><b>Análisis:</b> La afirmación en ambas opiniones manifiesta que es posible el incremento de la demanda de sus servicios con la práctica del turismo de convenciones, a fin de satisfacer las necesidades del cliente así como también la de multiplicar sus ingresos mediante esta actividad por ser considerada de provecho para las empresas hoteleras.</p>		

Fuente: Elaboración Propia (2015)

Cuadro N° 11

<b>INTERROGANTES/ HOTELES</b>	<b>HOTEL GUAPARO INN</b>	<b>HOTEL HESPERIA</b>
11.- ¿Que mejoraría para disminuir las limitantes que usted posee como ente privado para el desarrollo del turismo de convenciones?	No contamos con limitantes ya que somos un hotel ejecutivo.	Para serte sincero creo que nada, considero que la empresa que represento no tiene ningún tipo de limitante por lo antes mencionado, ya que contamos con capacidad para atender a 4.500 personas simultáneamente en diferentes eventos.
<p><b>Análisis:</b> Es importante destacar el aspecto de capacidad para ambos hoteles tanto de alojamiento como de salones de conferencias. Teniendo en cuenta lo anterior expuesto los representantes de las empresas hoteleras aseguran no tener limitantes para la prestación de su servicio. Ignorando de cierta forma la respuesta suministrada en la interrogante numero 6, en la cual consideraron la desventaja que tienen en cuanto a las vías de acceso.</p>		

Fuente: Elaboración Propia (2015)

Cuadro N° 12

<b>INTERROGANTES/ HOTELES</b>	<b>HOTEL GUAPARO INN</b>	<b>HOTEL HESPERIA</b>
<p>12.- ¿Cuáles son sus recomendaciones para mejorar la práctica del turismo de convenciones en el municipio Naguanagua?</p>	<p>La vialidad, mejorar la seguridad y las señalizaciones.</p>	<p>Mejoras en la parte vial, hemos visto que la alcaldía ha mejorado la parte vial ya que es un aspecto necesario; claro, está la parte de la seguridad, muchísimas personas que hemos tenido la oportunidad para atenderlos el miedo principal de traer personas fuera del país es por el motivo de la seguridad, lamentablemente esto va mas allá de nuestro municipio.</p>
<p><b>Análisis:</b> Los aspectos más destacados para mejorar, según ambas empresas hoteleras son principalmente la vialidad, ya que a pesar de grandes avances y mejoras de estas aun existen ciertas irregularidades en algunas zonas del municipio, de igual manera los representantes manifestaron que la seguridad es otro aspecto a tomar en cuenta debido a las experiencias tenidas al hospedar turistas los cuales demuestran insatisfacción al visitar el municipio, siendo esto un impedimento para el avance del turismo de convenciones.</p>		

Fuente: Elaboración Propia (2015)

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Los países a medida que transcurren los años, evolucionan en su economía, y en el medio por el cual obtendrán los recursos para su normal funcionamiento. Es un hecho que las economías no se basan sólo en petróleo. Como consecuencia de la diversificación económica, hace muchos años ya, que el turismo es una forma de vida para muchos Estados.

Llama la atención, en Venezuela, específicamente en Naguanagua, estado Carabobo, el auge de convenciones que han surgido gracias a la llegada del centro de convenciones WTC. Resulta así mismo interesante que siendo este hotel uno de los más grandes de la zona, cuando realiza estos eventos, más allá de ser beneficiado él, se benefician los hoteles que están a su alrededor, gracias a la gran cantidad de asistentes a las mencionadas convocatorias; siendo el más beneficiado el Municipio.

Cabe destacar que mientras se recolectaban los datos, representantes de estos centros de convenciones, expresaron que lo que consideran limitantes para el desarrollo de las actividades de convenciones son las vías en mal estado, la falta de señalización y la seguridad, acotando que no es sólo en el municipio Naguanagua sino a nivel nacional. Asimismo se hizo manifiesto que la demanda de sus servicios se podría incrementar por medio del turismo de convenciones, así como también la de multiplicar sus ingresos mediante esta actividad.

Concluyendo así, innegablemente en el potencial turístico que posee este municipio, a nivel de naturaleza están las aguas termales y el jardín botánico, así

como también se cuenta con el World Trend Center (WTC) a nivel de congresos y convenciones, además de los diferentes centros comerciales. Queda de parte de las instituciones del Municipio llevar a cabo las actividades para la creación de los entes necesarios y el eficiente funcionamiento del turismo de convenciones en Naguanagua.

## **Recomendaciones**

Basado en el estudio y el análisis de los resultados obtenidos mediante las entrevistas se manifestaron las conclusiones pertinentes para de esta manera presentar los lineamientos que podrían considerarse para impulsar el Turismo de convenciones en el municipio Naguanagua, los cuales se presentan a continuación:

Crear programas de concienciación a la comunidad en general, en cuanto a los sitios turísticos más destacados del municipio así como también su conservación para mantenerlos en buen estado.

Crear la Oficina de Turismo donde se ofrezcan servicios de información turística del municipio Naguanagua

Elaborar por medio de los órganos competentes un Plan de Turismo en el municipio Naguanagua a fin de manifestar mediante estas las estrategias que serían ejecutadas para el desarrollo turístico.

Mejorar la señalización como medio comunicacional para mantener al público en general informado de los posibles lugares turísticos o áreas de vital importancia para un visitante practicante del turismo.

Ejecutar programas para la realización de ferias que impulsen el potencial del turismo de convenciones y congresos en los viajes de incentivos empresariales.

## LISTA DE REFERENCIAS

**Acerca de la OMT.** Artículo en línea. Disponible en: <http://dtxqt4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/docpdf/fichaaboutunwtospnomark1.pdf>. Consulta: 2014, Julio 01

Arias, Fidias. (2006) **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica.** Editorial Episteme. Caracas.

Bastardo, María y Caicedo, Carmen (2004). **Lineamientos a seguir para ofertar internacionalmente el palacio de eventos de Venezuela a través del turismo de congresos y convenciones.** Trabajo de grado. Universidad Nueva Esparta. Caracas.

De Abreu, Juan y Santinato, Franco (2011) **Estrategia de posicionamiento para el Hotel La Floresta en el sector de viajes de negocios en el Área Metropolitana de Caracas.** Trabajo de grado. Universidad Nueva Esparta. Caracas.

Cabaña N y Zerpa, A. Fernández, L. (2004) **Plan estratégico de turismo para el municipio San Diego del estado Carabobo.** Trabajo de grado. Universidad de Carabobo. Bárbula.

**Características generales del municipio.** Publicación en línea. Disponible: <http://alcaldianaguanagua.gob.ve/caracteristicas.html>. Consulta: 2014, Junio 01

**Código Ético Mundial para el Turismo.** Artículo en línea. Disponible en: <http://ethics.unwto.org/es/content/codigo-etico-mundial-para-el-turismo>. Consulta: 2014, Julio 01.

**Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.** Gaceta Oficial de la República bolivariana de Venezuela, N° 5453 extraordinario. Marzo 2000. Caracas

Feo La Cruz, Alejandro (2012) **Naguanagua municipio de convenciones**. Artículo en línea. Disponible en: <http://valenciainforma.obolog.es/naguanagua-municipio-convenciones-alejandro-feo-cruz-17-9-2012-2167977>. Consulta: 2014, Julio 01

Guerrero, Vanessa y Pérez, Mañanita (2002) **Beneficios económicos del palacio de eventos de Venezuela como Medio Propulsor del Turismo de Congresos y Convenciones para la Ciudad de Maracaibo, Estado Zulia**. Trabajo de grado. Universidad Nueva Esparta. Caracas.

Hernández, Roberto. Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2006). **Metodología de la Investigación**. Cuarta edición. Editorial McGraw-Hill. México.

Herrero Blanco, Paloma. (2009). **Gestión y Organización de Congresos. Operativa, Protocolo y ceremonial**. Editorial Síntesis. Madrid.

Hurtado de Barrera, Jacqueline (2000). **El proyecto de investigación**. Ediciones Quirón. Caracas.

Inmacolato, Gehovanet (2004). **Lineamientos para la elaboración de un plan de desarrollo turístico sostenible en puerto Maya- Estado Aragua**. Trabajo de grado. Universidad Nueva Esparta. Caracas.

**INATUR** (2013) artículo en línea. Disponible en: <http://www.mintur.gob.ve/mintur/inatur/atribuciones-legales/>. Consulta: 2014, Julio 01.

Jácome, María y Correa, Dalia (2002) **Inventario de los atractivos turísticos del municipio Naguanagua: Una evaluación cualitativa**. Trabajo de Ascenso. Instituto de investigación Dr Manuel Pocaterra. Universidad de Carabobo. Bárbula.

Marcano, Vanessa (2013) **AVG Turismo ha crecido 15% en Carabobo**. Publicación en línea. Disponible: <http://www.avn.info.ve/contenido/turismo-ha-crecido-15-carabobo>. Consulta: 2014, Junio 9

León, Mariela (2012) El Universal. **Expansión Turística con Limitaciones.** Artículo en línea. Disponible en: <http://m.eluniversal.com/economia/120914/expansion-turistica-con-limitaciones>. Consulta: 2014, Junio 28.

**Ley de Crédito para el sector Turismo.** Disponible en línea: [http://www.asamblea nacional.gov.ve/uploads/leyes/2009-08-25/doc\\_77e7ee379a54271cabd210acfac7bf\\_b019d067a1.pdf](http://www.asamblea nacional.gov.ve/uploads/leyes/2009-08-25/doc_77e7ee379a54271cabd210acfac7bf_b019d067a1.pdf). Consulta: 2014, Junio 29

**Ley Orgánica de Turismo de la República Bolivariana de Venezuela.** Deroga el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de la Ley Orgánica de Turismo, publicado en Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 5.889 Extraordinaria Julio 2008.

Padilla González, Carlos. (1968) **El Turismo.** Editado e impreso en los almacenes de reproducción del INCE Caracas Venezuela.

Prendas, Grettel (2009) **Turismo de Convenciones, una oportunidad para Costa Rica.** Artículo en línea. Disponible en: [http://tecnitur.com/edicion133/Tecnitur\\_133.pdf](http://tecnitur.com/edicion133/Tecnitur_133.pdf). Consulta: 2014, Julio 10

**Plan estratégico nacional del turismo 2009-2013.** Disponible en línea: <http://www.slideshare.net/MRAUSTIN/plan-estrategico-nacional-de-turismo-2009-2013>. Consulta: 2014, Junio 10

Pérez. Liliana y Pérez Dennyse. (2002) **Análisis de los Eventos Tipos de Congresos y Convenciones en Venezuela y su Incidencia en el Sector Turismo desde 1970. Trabajo de grado.** Universidad Nueva Esparta. Caracas.

Ramírez Ávila, Estela. (2006) **Turismo de Negocios.** Editorial Trilla. México.

Sabino, Carlos (2002) **El Proceso de la Investigación Científica.** Editorial Panapo de Venezuela. Caracas.

Stracuzzi, Santa. Pestana, Feliberto (2003). **Metodología de la Investigación Cuantitativa**. Editorial FEDUPEL. Caracas.

Secretaria del Turismo SECTUR. **Clasificación del turismo**. Artículo en línea. Disponible en: <http://administracion.realmexico.info/2013/06/sectur-clasificacion-de-turismo.html>. Consulta: 2014, Junio 28. México.

Tamayo y Tamayo, Mario. (2004) **Proceso de la Investigación Científica**. 4ta Edición. México. Limusa.

Tortosa Merlyn. (2004) **Propuesta para impulsar la creación de un Palacio de Eventos como aporte al desarrollo del sector turístico de congresos y convenciones en el municipio Chacao del área metropolitana de Caracas**. Trabajo de grado. Universidad Nueva Esparta. Caracas.

## **ANEXOS**



# UNIVERSIDAD DE CARABOBO

Facultad de Ciencias Económicas y Sociales

Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública

Campus Bárbula



La presente entrevista tiene fines académicos, la misma está diseñada para evaluar su opinión con respecto al Potencial del Turismo de Convenciones en el municipio Naguanagua del estado Carabobo a fin de dar recomendaciones para su mejora.

- 1.- ¿Considera usted que el municipio Naguanagua posee potencial turístico?
- 2.- De ser afirmativa su anterior respuesta, ¿Por qué considera usted que el municipio Naguanagua posee tal potencial?
- 3.- ¿Sabe usted que Naguanagua no cuenta con un plan de Turismo?
- 4.- ¿Cuáles son sus propuestas para la explotación del potencial turístico de Naguanagua?
- 5.- ¿Ha considerado usted los beneficios que puede otorgar el Turismo de Convenciones al municipio Naguanagua?
- 6.- ¿Cuáles considera que son las posibles limitantes que posee el municipio Naguanagua para el desarrollo del Turismo de Convenciones?

7.- ¿Considera que la empresa que usted representa posee todos los espacios, infraestructura y elementos tecnológicos para el desarrollo de congresos y convenciones?

8.- ¿Los espacios para la realización de congresos y convenciones se encuentran cercanos al hospedaje para los turistas?

9.- ¿Cuenta con stands para la realización de exposiciones?

10.- ¿Considera usted que la práctica del turismo de convenciones puede aumentar la demanda de sus servicios? ¿Por qué?

11.- ¿Que mejoraría para disminuir las limitantes que usted posee como ente privado para el desarrollo del turismo de convenciones?

12.- ¿Cuáles son sus recomendaciones para mejorar la práctica del turismo de convenciones en el municipio Naguanagua?